Rapport annuel 2003 du **Bureau du vérificateur provincial de l'Ontario** à l'Assemblée législative

104-01949/

À l'honorable Président de l'Assemblée législative

En ma qualité de représentant du vérificateur provincial, j'ai l'honneur de vous remettre ci-joint le *Rapport annuel du Bureau du vérificateur provincial de l'Ontario*, lequel doit être déposé à l'Assemblée législative en conformité avec les dispositions de l'article 12 de la *Loi sur la vérification des comptes publics*.

Le vérificateur provincial adjoint,

Jim McCarter, CA

Automne 2003

Copies of this report are available for $6.00 from the Ontario Government Bookstore, 880 Bay Street, Toronto, or by writing to Publications Ontario, 50 Grosvenor Street, Toronto, Ontario, M7A 1N8. Telephone (416) 326-5300. Toll-free long distance 1-800-668-9938. An electronic version of this report is available on the Internet at **http://www.auditor.on.ca**

On peut se procurer des exemplaires de ce document, en français, au prix de 6 $ à la Librairie du gouvernement de l'Ontario, 880, rue Bay, Toronto, ou en écrivant aux Services des publications, 50, rue Grosvenor, Toronto (Ontario), M7A 1N8. Téléphone : (416) 326-5300. Appels interurbains sans frais : 1 800 668-9938. On trouvera une version électronique de ce document sur Internet à l'adresse suivante : **http://www.auditor.on.ca**

© 2003, Queen's Printer for Ontario
Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 0843-722X

Table des matières

Chapitre un : Aperçu et résumés des vérifications de l'optimisation des ressources 1

Chapitre deux : Vers une plus grande obligation de rendre compte 18

Chapitre trois : Rapports sur les vérifications de l'optimisation des ressources 28

Procureur général

3.01 Services aux tribunaux 30

Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance

3.02 Services de santé mentale pour enfants 58

3.03 Bureau des obligations familiales 76

Services aux consommateurs et aux entreprises

3.04 Division des politiques et des services de protection du consommateur 101

Éducation

3.05 Élaboration et mise en oeuvre du curriculum 129

Entreprise, Débouchés et Innovation

3.06 Activités de développement des entreprises et de développement économique 156

3.07 Sciences et technologie 177

Environnement

3.08 Environet 217

Santé et Soins de longue durée

3.09 Activité de la santé publique 241

Formation et Collèges et Universités

3.10 Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario 272

Chapitre quatre : Suivi des recommandations du *Rapport annuel 2001* 296

Agriculture et alimentation

4.01 Programme de l'industrie alimentaire 297

Procureur général

4.02 Aide juridique Ontario 308

Procureur général et Sûreté et Sécurité publique

4.03 Projet d'intégration du système judiciaire 314

Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance

4.04 Programmes de soutien à l'intégration communautaire 321

4.05 Programme de prévention de la violence faite aux femmes 326

Éducation

4.06 Subventions versées aux conseils scolaires pour l'éducation de l'enfance en difficulté 332

Finances

4.07 Fonds de réinvestissement communautaire 343

4.08 Taxes sur l'essence, sur les carburants et sur le tabac 350

Santé et Soins de longue durée

4.09 Activité des programmes de médicaments 360

4.10 Programmes d'appareils et accessoires fonctionnels et d'oxygénothérapie à domicile 373

Transports

4.11 Programme de sécurité des usagers de la route 382

Chapitre cinq : Comptes publics de la province 393

Chapitre six : Bureau du vérificateur provincial 411

Chapitre sept : Comité permanent des comptes publics 425

Annexes

Annexe un : Organismes de la Couronne 433

Annexe deux : Sociétés relevant de la Couronne 435

Annexe trois : Arrêtés du Conseil du Trésor 438

Annexe quatre : *Loi sur la vérification des comptes publics* 441

CHAPITRE UN

Aperçu et résumés des vérifications de l'optimisation des ressources

APERÇU

THÈMES COMMUNS

Notre mission est d'aider l'Assemblée législative à tenir le gouvernement et ses administrateurs responsables de la qualité de l'administration des deniers publics et de l'optimisation des ressources dans le cadre des activités gouvernementales. Dans le rapport de cette année, nous exposons un certain nombre de secteurs où les ressources ne sont pas optimisées et faisons des recommandations dont la mise en œuvre aidera l'Assemblée législative à rentabiliser la prestation des services gouvernementaux.

Deux grands thèmes ressortent du rapport de cette année :

- Beaucoup trop de préoccupations soulevées dans nos vérifications antérieures n'ont pas été réglées de façon satisfaisante. Nous avons constaté que de nombreuses préoccupations relevées cette année avaient déjà été soulevées lors de notre dernière vérification du programme ou de l'activité. Dans certains cas, les mêmes problèmes avaient été cernés il y a près de dix ans.
- Il arrive trop souvent que les systèmes d'information de gestion ne fournissent pas l'information requise pour prendre des décisions prudentes. Au fil des ans, nous avons continuellement souligné l'importance d'une meilleure information aux fins de la prise de décisions. Une des principales responsabilités de la haute direction est de déterminer l'information requise pour prendre des décisions éclairées et de mettre en place les systèmes et procédures qui fourniront aux décideurs des renseignements exacts et utiles en temps opportun.

Préoccupations soulevées dans des vérifications antérieures

La plupart des vérifications de l'optimisation des ressources de cette année portent sur des programmes déjà vérifiés dans le cadre de notre approche cyclique. Malheureusement, certaines des préoccupations relevées dans ces vérifications avaient déjà été soulevées dans le passé et n'avaient pas encore été réglées de façon satisfaisante. Voici quatre exemples tirés des vérifications de cette année :

- *Services aux tribunaux, ministère du Procureur général* – En 1997, nous avions noté qu'il fallait prendre un certain nombre de mesures pour réduire l'important arriéré dans le traitement des affaires criminelles et combler les lacunes dans la gestion des ressources. En conséquence, l'arriéré s'est aggravé considérablement depuis 1997, le ministère ne fait toujours pas d'efforts pour percevoir les millions de dollars d'amendes en souffrance, et l'administration des tribunaux est encore entravée par le fait que les responsabilités ne sont pas clairement réparties entre le ministère et le système judiciaire.
- *Bureau des obligations familiales, ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance* – Le Bureau assure l'administration et l'exécution de tous les paiements de pension alimentaire pour enfants et conjoints ordonnés par les tribunaux. Dans la vérification de cette année, nous avons conclu à la nécessité de mesures d'exécution plus rigoureuses et plus opportunes en cas de non-paiement des ordonnances alimentaires. Par exemple, nous avons constaté qu'il fallait souvent attendre six mois entre la date d'échéance du paiement et l'enclenchement de la procédure d'exécution et jusqu'à deux ans entre les différentes étapes. Nous avions exprimé des inquiétudes semblables en 1994 et de nouveau en 1999.
- *Services de santé mentale pour enfants, ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance* – Ce programme finance les organismes communautaires qui fournissent des services aux enfants victimes de problèmes sociaux, affectifs ou psychiatriques et à leurs familles. Comme dans notre dernière vérification de ce programme, en 1997, nous avons conclu que le ministère ne surveillait pas et n'évaluait pas de façon appropriée la qualité des services fournis par les organismes communautaires. Il ne peut donc pas être sûr que les enfants vulnérables reçoivent les soins et l'aide dont ils ont besoin.
- *Activité de la santé publique, ministère de la Santé* – Les services de santé publique sont financés conjointement par le ministère et les municipalités et assurés par 37 bureaux de santé communautaires répartis à travers la province. Ces services comprennent les vaccinations, la prévention des maladies transmissibles, ainsi que la gestion des problèmes de santé publique qui peuvent se présenter, comme le virus du Nil occidental et le syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS). Un grand nombre des problèmes et inquiétudes soulevés au cours de la présente vérification l'étaient déjà dans notre vérification de 1997. Par exemple, le ministère n'analyse pas encore la

mesure dans laquelle les niveaux de service peuvent varier selon le lieu de résidence en Ontario. En outre, les procédures de surveillance médicale requises pour les immigrants ayant une tuberculose latente ne font pas encore l'objet d'une application et d'un suivi adéquats.

Systèmes d'information de gestion

Comme nous l'avons déjà dit, une bonne administration des fonds publics repose sur des décisions judicieuses basées sur des informations fiables. Cela fait trop longtemps que nous entendons les gestionnaires de programme et leur personnel se plaindre du fait que les systèmes en place ne leur fournissent pas l'information nécessaire. Encore une fois cette année, nous avons rencontré un certain nombre de situations où les systèmes d'information de gestion et procédures en vigueur ne répondaient pas aux besoins en information des décideurs.

À notre avis, l'incapacité des ministères à régler ce problème est souvent une des principales raisons pour lesquelles nos recommandations ne sont pas mises en œuvre de façon efficace, comme en témoignent certains des exemples suivants, tirés de cinq des vérifications de cette année :

- *Services aux tribunaux, ministère du Procureur général* – Le ministère du Procureur général, le ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique et la magistrature reconnaissent depuis longtemps la nécessité d'utiliser une technologie efficace et moderne dans l'administration des tribunaux. Un projet de système intégré d'information a toutefois été annulé après un investissement ministériel de 21 millions de dollars et six années d'efforts. Depuis l'annulation du projet, peu d'améliorations ont été apportées aux systèmes informatiques et d'information de gestion, déjà périmés, des tribunaux.
- *Bureau des obligations familiales, ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance* – Dans notre vérification, nous avons conclu que le Bureau risquait fort de ne pas pouvoir s'acquitter de son mandat, à moins de prendre un certain nombre de mesures, dont l'amélioration de ses systèmes informatiques et de communication. Dès 1994, et de nouveau dans notre rapport de suivi de 1996, le ministère du Procureur général, alors responsable du Bureau, reconnaissait la nécessité de « remplacer le système informatique actuel ». Cependant, peu de choses ont été accomplies depuis ce temps.
- *Services de santé mentale pour enfants, ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance* – Dans des vérifications antérieures, nous notions que ce programme ne disposait pas d'un système d'information de gestion adéquat pour assurer le suivi des données financières et des données sur les services. Bien qu'un nouveau système ait été implanté il y a cinq ans, nous avons constaté, encore une fois cette année, que ce système était d'une utilité limitée, car il ne fournissait pas l'information requise par le personnel du programme, et les renseignements produits étaient souvent inexacts.

- *Environet, ministère de l'Environnement* – En 2000, le ministère a entrepris le développement de quatre nouveaux systèmes d'information de gestion « Environet » afin de renforcer la prestation de ses programmes environnementaux. À ce jour, 17,1 millions de dollars ont été dépensés et, bien que des progrès aient été réalisés, les systèmes ne fournissent pas encore aux employés du ministère les renseignements dont ils ont besoin à l'appui de leurs activités de surveillance et d'inspection.
- *Activité de la santé publique, ministère de la Santé* – Pour maîtriser les épidémies, prendre des décisions éclairées sur l'allocation des ressources et accroître l'efficacité des politiques et programmes de santé publique, il faut analyser et interpréter continuellement les renseignements recueillis à l'échelle de la province. À l'heure actuelle, une grande partie de l'information nécessaire n'est pas disponible ou est de qualité douteuse. Nous avions déploré le caractère inadéquat des systèmes d'information dans notre vérification de 1997, et le ministère a confirmé la nécessité d'apporter d'importantes améliorations dans son plan stratégique de technologie de l'information de l'an 2000. Néanmoins, peu de progrès ont été réalisés à cet égard.

ACCÈS À L'INFORMATION

La *Loi sur la vérification des comptes publics*, qui régit le Bureau du vérificateur provincial, renferme des dispositions particulières concernant le droit du vérificateur à accéder à l'information dont il a besoin pour s'acquitter de ses responsabilités. L'article 10 stipule que le vérificateur a accès à tous les comptes, registres, états financiers, livres comptables, rapports, dossiers ainsi qu'à tout autre document, objet ou bien dont il a besoin pour exercer ses fonctions aux termes de la *Loi*. L'alinéa 12 (2) a) de la *Loi* exige aussi du vérificateur qu'il indique dans le rapport annuel si, dans l'exercice de ses fonctions, il a reçu tous les renseignements et explications nécessaires.

Jusqu'à récemment, le Bureau n'avait pas eu trop de mal à obtenir l'information requise pour faire son travail. Cependant, dans notre *Rapport annuel 2001*, nous signalions un cas dans lequel le Bureau n'avait pas reçu tous les renseignements et explications nécessaires. Nous avons fini par recevoir l'information demandée, mais seulement après beaucoup de temps et d'efforts. Par suite de cet incident, le Bureau du Conseil des ministres a établi un protocole concernant l'accès du vérificateur provincial à l'information liée au Conseil des ministres. Nous avions espéré que ce protocole empêcherait la situation de se reproduire.

En 2003, nous avons rencontré deux cas dans lesquels nous n'avons pas eu accès à l'information requise en temps opportun : lorsque nous avons examiné les services aux tribunaux, au ministère du Procureur général, et durant notre vérification des sciences et de la technologie, au ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation. Nous avons fini par recevoir l'information du ministère du Procureur général après plusieurs mois d'efforts, mais nous n'avons jamais obtenu plein accès à la documentation demandée au ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation. Ces deux situations sont examinées plus en détail au Chapitre trois, sections 3.01 et 3.07, respectivement.

Malheureusement, nous avons constaté que le protocole concernant l'accès du vérificateur provincial aux documents du Conseil des ministres était l'une des causes des retards. En effet, les ministères semblaient hésiter à nous fournir certains renseignements, jadis facilement accessibles, parce qu'ils ne savaient pas exactement quelles informations tombaient sous le coup du protocole. Dès l'apparition de ces problèmes, nous avons commencé à travailler avec le Bureau du Conseil des ministres et le Secrétariat du Conseil de gestion afin de réviser les pratiques, particulièrement en ce qui concerne la communication, en temps opportun, des documents relatifs aux présentations des ministères et organismes au Conseil des ministres ou à ses comités tels que le Conseil de gestion du gouvernement et SuperCroissance.

Outre les deux cas susmentionnés, les ministères et organismes avec lesquels nous avons fait affaire cette année nous ont fourni tous les renseignements, explications et documents dont nous avions besoin. Nous tenons à remercier le personnel des ministères et organismes en question pour sa collaboration.

ÉTATS FINANCIERS DE LA PROVINCE

Rapport du vérificateur

Je suis heureux de signaler que mon rapport sur les états financiers de la province ne comporte aucune réserve. Bien que mon rapport couvre tous les états financiers, l'Assemblée législative et le public s'intéressent surtout au montant de l'excédent ou du déficit déclaré pour l'exercice. À mon avis, l'excédent déclaré de 117 millions de dollars pour l'exercice terminé le 31 mars 2003 est fidèlement présenté.

Comptabilisation des immobilisations importantes

En 1997, l'Institut Canadien des Comptables Agréés a recommandé aux gouvernements d'adopter la pratique du secteur privé consistant à comptabiliser les immobilisations au prix coûtant dans leurs états financiers et à les amortir sur leur durée de vie utile estimative, au lieu de les passer en charges à 100 % au cours de l'année d'acquisition. Depuis, nous avons encouragé le gouvernement de l'Ontario à adopter cette approche.

Le gouvernement a introduit cette approche en 2002-2003, concentrant ses efforts sur la capitalisation des terres, des immeubles et de son infrastructure de transport, qui représentent la plus grande partie de son capital. Ainsi, ses états financiers au 31 mars 2003 faisaient état, pour la première fois, de plus de 13,9 milliards de dollars d'immobilisations corporelles appartenant à la province. Les autres immobilisations, dont les systèmes informatiques, les véhicules et le reste du matériel, ainsi que les articles de faible valeur, seront eux aussi comptabilisés au cours des exercices subséquents. Nous souscrivons à cette approche graduelle.

VERS UNE PLUS GRANDE OBLIGATION DE RENDRE COMPTE

Le Chapitre deux de ce rapport fait état des efforts déployés jusqu'ici pour que les modifications que nous avons proposées à la *Loi sur la vérification des comptes publics* soient adoptées par l'Assemblée législative. Nous discutons également de deux cas dans lesquels on a réussi à accroître la responsabilité du gouvernement et de ses administrateurs devant l'Assemblée législative et le public.

RÉSUMÉS DES VÉRIFICATIONS DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES

Les vérifications de l'optimisation des ressources figurant au Chapitre trois du Rapport annuel sont résumées ci-après.

3.01 Ministère du Procureur général Services aux tribunaux

La Division des services aux tribunaux (la Division) du ministère du Procureur général assure le soutien des activités du système judiciaire par l'intermédiaire d'un réseau de quelque 250 palais de justice et du personnel de soutien des tribunaux, qui compte environ 3 500 employés. Ses fonctions comprennent la prestation de services administratifs et de soutien à la magistrature, la préparation de documents d'exécution, la tenue des dossiers judiciaires et la perception des amendes.

Pour l'exercice 2002-2003, les dépenses de la Division s'élevaient à 302 millions de dollars, dont 107 millions pour la bonne marche des bureaux de la magistrature ainsi que pour les salaires et les avantages sociaux de quelque 650 juges à temps plein et à temps partiel nommés par la province, et 195 millions pour l'ensemble des coûts reliés au personnel administratif et judiciaire et pour d'autres frais de soutien des activités des tribunaux. Le ministère a en outre consacré 35 millions de dollars à des projets d'immobilisations pour moderniser et améliorer les palais de justice.

Lors de notre vérification de 1997 de ce qui s'appelait à l'époque le Programme d'administration des tribunaux, nous avions souligné que la mise en œuvre réussie de plusieurs initiatives alors en cours était essentielle pour éliminer l'important arriéré dans le traitement des affaires ainsi que les lacunes sur le plan de la gestion des ressources du programme. Notre vérification récente nous amène toutefois à conclure qu'il n'y a pas eu beaucoup de progrès depuis 1997. Par exemple :

- Les efforts de réduction des arriérés se sont avérés inefficaces. En mars 2002, il y avait, à la Cour de justice de l'Ontario, environ 99 000 accusations criminelles en instance depuis plus de huit mois, soit 39 000 de plus qu'en 1998.

- Le ministère a investi quelque 21 millions de dollars dans le Projet d'intégration du système judiciaire afin de mettre au point de nouveaux systèmes d'information. Il a toutefois mis fin au projet après cinq ans, malgré le peu d'améliorations apportées aux systèmes informatiques désuets des tribunaux.
- Le peu d'efforts déployés par le ministère pour percevoir les amendes impayées, qui totalisent des millions de dollars, sape la crédibilité du système judiciaire.

Nous avons également noté ce qui suit au cours de notre vérification :

- Les activités de planification, la sélection des entrepreneurs et la gestion des projets d'immobilisations ne faisaient pas l'objet de contrôles adéquats. Dans un cas particulier, les services d'un entrepreneur avaient été initialement retenus au coût de 52 000 $ pour une situation d'urgence, soit éliminer la moisissure dans un grand palais de justice. Un examen plus poussé de l'édifice a toutefois révélé d'autres lacunes importantes qu'il a fallu corriger sans délai. L'entrepreneur a touché au bout du compte un montant de près de 24 millions de dollars. Or, malgré l'élargissement des travaux et l'augmentation considérable des coûts, le ministère ne s'était pas préoccupé d'obtenir des soumissions auprès d'autres entrepreneurs.
- D'importantes lacunes et incohérences quant au niveau de sécurité des palais de justice de toute la province ont été relevées par un expert-conseil du ministère et durant nos propres visites dans des palais de justice.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le ministère s'est engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

3.02 Ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance Services de santé mentale pour enfants

Le programme Services de santé mentale pour enfants finance les organismes bénéficiant de paiements de transfert qui fournissent les services aux enfants et/ou aux familles des enfants victimes de problèmes sociaux, affectifs ou comportementaux, ou de troubles psychiatriques. Quelque 250 organismes communautaires sont financés en vertu des dispositions de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*. Les types de services offerts comprennent l'évaluation, la psychothérapie, le counseling, l'intervention d'urgence, la formation professionnelle et l'éducation, ainsi que les services en établissement (services de santé mentale offerts en établissement) aux enfants qui ont besoin d'une aide plus intensive.

Le montant total des dépenses des services de santé mentale pour enfants s'est accru considérablement depuis notre dernière vérification, passant de 213 millions de dollars en 1996-1997 à 315 millions en 2002-2003. Cependant, la majeure partie de cette augmentation a été consacrée à plusieurs nouvelles initiatives au cours des deux dernières années, initiatives qui, dans la plupart des cas, consistaient à fournir des services intensifs à un nombre relativement faible de personnes ayant des besoins particuliers et complexes.

Nous avons conclu que le ministère ne surveillait pas et n'évaluait pas de façon appropriée la qualité des services fournis par les organismes communautaires financés. Il ne peut donc pas être sûr que les enfants vulnérables reçoivent les soins et l'aide dont ils ont besoin. En particulier, le ministère :

- n'a pas établi de normes de qualité ni de critères d'évaluation des services pour aider son personnel à juger si les services étaient de qualité acceptable et représentaient l'optimisation des ressources;
- n'a pas établi de normes de délais d'accès aux services, raisonnables et proportionnels aux besoins de chaque enfant, et ne surveillait ni l'ampleur ni l'impact des longs délais d'attente;
- ne recevait pas d'information des organismes et ne pouvait donc pas évaluer les résultats des services fournis.

Nous avons aussi conclu que les décisions de financement du ministère n'étaient pas fondées sur des renseignements suffisamment détaillés et pertinents, qu'ils soient financiers ou fonctionnels, de la part des organismes pour s'assurer que les montants approuvés étaient proportionnels à la demande, au niveau et à la qualité des services à fournir.

Nos conclusions étaient particulièrement préoccupantes parce qu'un grand nombre traitaient de problèmes que nous avions déjà soulevés lors de la vérification de 1997. Bien que le ministère ait acquiescé aux recommandations de cette vérification et consenti à mettre en œuvre les mesures correctrices nécessaires, ses progrès ont été moins que satisfaisants.

Il est à noter que le ministère a acquiescé aux recommandations de la présente vérification et s'est, encore une fois, engagé à prendre les mesures correctrices nécessaires.

3.03 Ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance
Bureau des obligations familiales

En vertu de la *Loi de 1996 sur les obligations familiales et l'exécution des arriérés d'aliments*, le Bureau des obligations familiales (le Bureau) est responsable de l'administration et l'exécution de toutes les ordonnances des tribunaux portant sur le versement d'une pension alimentaire pour enfant et/ou conjoint, en Ontario et dans plusieurs autres territoires lorsque les payeurs habitent en Ontario. Il assure également l'exécution des accords de séparation privés qui sont volontairement inscrits au tribunal puis déposés au Bureau. Au moment de notre vérification, le Bureau administrait quelque 180 600 cas de pension alimentaire.

En 2002-2003, le Bureau a perçu environ 561 millions de dollars auprès des payeurs et fait parvenir un montant semblable aux bénéficiaires. Cependant, à la fin de cet exercice, les arriérés de paiement totalisaient quelque 1,3 milliard de dollars, soit une augmentation de 8 % par rapport à notre vérification de 1999. Nous avons également constaté

qu'environ 23 000 bénéficiaires, dont les arriérés totalisaient plus de 200 millions de dollars, touchaient des prestations d'aide sociale provinciale.

À notre avis, le Bureau risque fort de ne pas pouvoir s'acquitter de ses responsabilités, à moins de prendre de vigoureuses mesures d'exécution, appuyées par une gestion efficace des cas et par des systèmes informatiques et de communications sensiblement améliorés. Nous avons notamment constaté les lacunes suivantes :

- Depuis 1994, le nombre de travailleurs a baissé de 20 %, alors que le nombre de cas est passé de 126 000 à 180 600, d'où une augmentation constante du nombre moyen de cas par travailleur. Par exemple, les agents principaux doivent maintenant traiter entre 600 et 1 300 dossiers ou plus, pour une moyenne de 890 cas par travailleur.
- La pratique du Bureau consistant à engager les mesures d'exécution seulement après avoir été avisé d'un arriéré par le bénéficiaire a entraîné des retards inacceptables. Il s'écoulait en moyenne sept mois entre le premier versement en retard et l'enclenchement de la procédure d'exécution.
- Dans plus de la moitié des cas de retard que nous avons examinés, il y avait un intervalle excessif, pouvant durer jusqu'à deux ans, entre les mesures d'exécution.

Les efforts déployés par le personnel pour faire respecter les obligations familiales et offrir des services répondant aux besoins des clients continuent d'être frustrés par l'incapacité du Bureau à apporter les améliorations nécessaires à son système informatique. Bien que le Bureau ait reconnu dès 1994 la nécessité de le remplacer, il continue d'utiliser le même système, malgré son incapacité à fournir, en temps opportun, les informations requises pour faciliter le service à la clientèle et la gestion du programme.

En ce qui concerne le centre d'appels, nous avons noté que près de 90 % des appels téléphoniques provenant de l'extérieur de la région du grand Toronto étaient bloqués, ce qui obligeait les clients à rappeler plusieurs fois pour obtenir une réponse à leurs questions.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le Bureau s'est engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

3.04 Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises Division des politiques et des services de protection du consommateur

La Division des politiques et des services de protection du consommateur (la Division) du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises a pour mandat de surveiller les pratiques commerciales et autres sur le marché ontarien. La Direction des normes et des services relatifs au marché, qui représente environ les deux tiers des dépenses de la Division, administre diverses lois liées à la protection des consommateurs et aux permis d'entreprise. Elle assure des services d'enregistrement et de délivrance des permis pour un certain nombre d'industries, traite les plaintes des consommateurs, inspecte les entreprises

afin d'assurer leur conformité aux lois sur la protection des consommateurs et fait enquête sur les infractions présumées.

Depuis 1997, le ministère a délégué à huit autorités administratives l'administration de plusieurs lois concernant la protection des consommateurs et la sécurité du public dans des secteurs tels que ceux des attractions, des chaudières, des ascenseurs, des hydrocarbures, de l'électricité et des garanties des logements neufs. Les autorités administratives sont des sociétés sans but lucratif qui exercent les fonctions quotidiennes requises pour assurer la sécurité du public et la protection des consommateurs en réglementant et surveillant les pratiques en vigueur dans leur industrie. Le ministère reste néanmoins responsable de l'impact de leurs activités sur la protection des consommateurs et du public. La surveillance des huit autorités administratives relève de la Direction de la liaison sectorielle.

En 2002-2003, la Division comptait une centaine d'employés, et ses dépenses de fonctionnement s'élevaient à environ 9,7 millions de dollars.

Nous avons constaté que la Direction des normes et des services relatifs au marché (la Direction) n'avait pas déployé ses ressources en matière d'inspection en se basant sur une évaluation des risques ou sur le nombre de plaintes reçues. Par exemple, malgré les quelque 4 000 plaintes et demandes de renseignements reçues en 2001-2002 à propos des pratiques des agents de recouvrement, soit plus que sur n'importe quel autre sujet, la Direction a mené moins de dix inspections dans ce secteur. Par contraste, elle a consacré plus de 95 % de ses ressources à l'inspection des théâtres et des détaillants de vidéos, qui avaient fait l'objet de seulement huit plaintes. Ses 1 600 inspections visaient à vérifier si les détaillants de vidéos étaient titulaires d'un permis valide et si leurs vidéos pour adultes portaient des étiquettes de classification appropriées.

En ce qui concerne les autorités administratives, nous avons noté ce qui suit :

- Le ministère ne s'est pas assuré que les données des autorités administratives sur les résultats de leurs activités – dont le nombre d'incidents liés à la sécurité et le nombre de blessures graves – étaient fiables.
- Le ministère n'a pas cherché à déterminer si les mesures d'exécution prises par les autorités administratives à la suite des infractions relevées étaient suffisantes et appropriées.
- Le ministère a été incapable d'obtenir, sur les résultats et les activités du Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, des informations suffisantes pour déterminer si les nouveaux propriétaires jouissaient d'une protection adéquate.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le ministère s'est engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

3.05 Ministère de l'Éducation
Élaboration et mise en œuvre du curriculum

La *Loi sur l'éducation* donne au ministre de l'Éducation de vastes pouvoirs en ce qui concerne les programmes d'études à enseigner au 1,4 million d'élèves des 4 000 écoles élémentaires et aux 700 000 élèves des 800 écoles secondaires de la province.

Avant 1996, les conseils scolaires disposaient d'une grande latitude dans le choix du programme d'enseignement. En 1996, le ministère de l'Éducation a entrepris, pour la première fois, l'élaboration d'un curriculum à l'échelle de la province. L'introduction du nouveau curriculum a commencé en septembre 1997 et s'est terminée avec la 12e année en septembre 2002. D'après le ministère, l'élaboration et la mise en œuvre du nouveau curriculum, entre 1996 et le 31 janvier 2003, ont coûté environ 488 millions de dollars.

Nous avons conclu que la méthode employée par le ministère pour élaborer le nouveau curriculum était appropriée et que, selon la plupart des éducateurs que nous avons interviewés, elle avait donné un produit de bonne qualité qui constituait une amélioration par rapport à ce qui existait auparavant.

Cependant, les éducateurs que nous avons interviewés ont exprimé des réserves quant à la façon dont le curriculum a été mis en œuvre. Principalement, le fait que le ministère se soit précipité pour introduire le nouveau curriculum et modifier le mode d'évaluation des élèves avant d'avoir dispensé la formation requise aux enseignants et mis à leur disposition les manuels et le matériel didactique nécessaires. Cette approche a rendu les premières années de la mise en œuvre extrêmement difficiles, autant pour les élèves que pour le corps enseignant.

Les éducateurs s'interrogeaient aussi sur la validité du nouveau curriculum pour les élèves plus faibles. Des études et les résultats de tests récents indiquent qu'un grand nombre d'élèves ne réussissent toujours pas et entrent à l'école secondaire sans avoir les bases nécessaires pour obtenir leur diplôme.

Nous avons aussi conclu que le ministère et les conseils scolaires visités ne disposaient pas de renseignements fiables et suffisants pour, par exemple :

- déterminer et indiquer dans quelle mesure les élèves avaient assimilé le nouveau curriculum aux niveaux et dans les matières autres que ceux testés à l'échelle de la province;
- mesurer le degré d'homogénéité dans l'évaluation des élèves parmi les écoles de la province;
- déceler les problèmes qui sont la cause d'un mauvais rendement et les classer par ordre de priorité; élaborer des plans d'amélioration viables; et assurer le suivi des résultats et en rendre compte.

Nous avons recommandé des moyens d'améliorer les processus de mise en œuvre du curriculum, et le ministère s'est engagé à prendre des mesures correctrices.

3.06 Ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation Activités de développement des entreprises et de développement économique

Le ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation a été créé le 15 avril 2002 suite au regroupement des activités de sciences et de technologie de l'ancien ministère de l'Énergie, des Sciences et de la Technologie avec les activités de développement des entreprises et de développement économique de l'ancien ministère du Développement économique et du Commerce. Le nouveau ministère a pour mandat de faire en sorte que les entreprises de l'Ontario soient compétitives et d'assurer une économie prospère en favorisant l'innovation, la croissance économique et la création d'emplois. En 2002-2003, il a employé 300 personnes et affecté 78,9 millions de dollars à ses activités de développement des entreprises et de développement économique.

Nous avons conclu que le ministère ne disposait pas des processus de planification stratégiques et des systèmes d'information nécessaires pour pouvoir aider les établissements de formation à régler les pénuries de main-d'œuvre et pour aider les entreprises de l'Ontario à accroitre leur potentiel d'exportation. Nous avons notamment remarqué ce qui suit :

- Le ministère n'a pas évalué le programme Investissement dans les compétences stratégiques afin de déterminer si celui-ci répond aux besoins actuels et prévus en matière de compétences pour garantir la compétitivité des entreprises de l'Ontario et pour s'assurer que les étudiants décrochent un emploi dans leur domaine de formation.
- Le ministère n'a pas élaboré de méthodes qui auraient permis d'établir dans quelle mesure il avait atteint l'objectif consistant à promouvoir l'innovation, la croissance économique et la création d'emplois. Il mesurait plutôt son rendement en évaluant ses activités. Par exemple, il évaluait le rendement en développement du commerce en déterminant le nombre de clients qui avaient reçu une aide, au lieu de chercher à déterminer si ses activités avaient effectivement entraîné une augmentation du commerce d'exportation.

Nous avons constaté que la campagne de publicité et de marketing lancée par le ministère pour encourager l'investissement en Ontario avait été bien planifiée et qu'on avait effectué une recherche adéquate à l'appui de l'élaboration d'un plan marketing ciblé.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le ministère s'est engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

3.07 Ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation Sciences et technologie

Le ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation a pour objectifs de promouvoir l'innovation, la croissance économique et la création d'emplois. Afin d'atteindre ces objectifs, le ministère a financé plusieurs programmes importants de sciences et de technologie et dépensé 1,3 milliard de dollars entre le 1er avril 1998 et le 31 mars 2003. Le gouvernement s'est engagé à y affecter un total de 4,3 milliards de dollars.

Durant notre vérification, nous n'avons pas disposé d'un accès adéquat à toute l'information que nous avions demandée au ministère, qu'il est tenu de nous communiquer en vertu de l'article 10 de la *Loi sur la vérification des comptes publics*. Les limites imposées quant à l'accès à l'information nous ont empêchés d'atteindre les objectifs de notre vérification. Nous avons quand même cerné les lacunes suivantes :

- Le ministère a versé 750 millions de dollars au Fonds ontarien pour l'innovation, afin d'aider à couvrir le coût des investissements en recherche en Ontario, mais il ne reçoit pratiquement aucune information provenant du Fonds et ne dispose pas des processus de surveillance nécessaires pour l'obliger à rendre compte des fonds publics dépensés.
- Il arrivait souvent à l'Innovation Institute of Ontario (IIO), société sans but lucratif qui administre le Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement, de détruire des évaluations de propositions de recherche sans le consentement écrit du ministère.
- Nous avons recalculé les subventions reçues en 2001-2002 par un échantillon de bénéficiaires du Fonds innovation-recherche de l'Ontario et constaté qu'un établissement avait reçu un versement insuffisant (il lui manquait 277 000 $) et qu'un autre avait reçu 147 000 $ de trop. Nous avons signalé ces erreurs au ministère, qui les a corrigées.
- Les notes figurant au sommaire ministériel des Bourses du premier ministre pour l'excellence en recherche ne concordaient pas avec les notes originales des examinateurs, ce qui mine la capacité du ministère à prouver l'impartialité du processus de sélection.
- Les procès-verbaux des réunions où les conseils ont recommandé de financer des projets de recherche révèlent des conflits d'intérêts, mais ne font pas état de déclarations en ce sens.
- En juillet 2000, le ministère a confié l'administration du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement à un fournisseur unique, l'Innovation Institute of Ontario. D'après les documents du ministère, aucune demande de propositions (DP) n'a été produite, car une fois qu'une DP est publiée, toute personne admissible doit faire l'objet d'un traitement équitable dans le cadre du processus, et des problèmes peuvent se présenter si cette condition n'est pas respectée. Le recours à

un fournisseur unique va à l'encontre des principes fondamentaux qui régissent les marchés publics.

- La mesure de rendement utilisée par le ministère, soit la croissance prévue de la valeur de la recherche non parrainée par le gouvernement au cours des cinq prochaines années, est axée sur l'avenir et ne tient pas compte de l'impact continu des dépenses engagées par le ministère à ce jour.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le ministère s'est engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

3.08 Ministère de l'Environnement Environet

Le ministère de l'Environnement a le vaste mandat de restaurer, de protéger et d'améliorer l'environnement de l'Ontario. Il a pour but d'assurer l'assainissement de l'air, de l'eau et des terres ainsi que des écosystèmes provinciaux par le recours aux lois et règlements y afférents, dont la *Loi sur les ressources en eau de l'Ontario* et la *Loi sur la protection de l'environnement*.

En 2000, le ministère a élaboré une nouvelle vision et stratégie en matière de technologie de l'information appelée Environet, qui vise à raffermir la prestation de ses programmes environnementaux. Au moment de notre vérification, il avait investi environ 17,1 millions de dollars dans le développement des quatre systèmes d'information de gestion Environet que nous avons examinés.

Nous avons conclu qu'au moment de notre vérification, les systèmes Environet du ministère ne lui offraient pas l'information nécessaire pour lui permettre de s'acquitter de ses responsabilités, c'est-à-dire veiller à ce que l'eau potable respecte les normes de réglementation, que les déplacements de déchets dangereux fassent l'objet d'un contrôle adéquat et que toutes les émissions atmosphériques soient surveillées et signalées au besoin. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Les inspections actuellement effectuées représentent 73 % du nombre réalisé en 1995-1996 et les inspecteurs font en moyenne moins d'inspections par année. Étant donné l'augmentation importante du nombre d'installations visées par les nouveaux règlements, le ministère doit élaborer une stratégie afin de pouvoir composer avec les nouvelles installations réglementées. Par exemple, l'an dernier, les inspecteurs n'ont rendu visite qu'à 54 des 357 stations privées de traitement de l'eau potable et à 44 des 1 119 petites stations et installations désignées.
- Trois cents des 1 476 installations de distribution d'eau non municipales enregistrées n'ont jamais présenté de résultats de tests au ministère, et 612 installations de distribution d'eau enregistrées, soit environ 27 %, n'ont pas présenté le nombre minimal exigé d'échantillons d'eau pour deux des substances présentant les risques les plus élevés : les colibacilles et les coliformes fécaux.

- Même si les dépassements (échantillons d'eau présentant une concentration trop élevée de substances réglementées) ne représentent qu'une faible proportion des échantillons soumis au ministère, nous en avons repéré 6 725 depuis 2001, dont 3 181 résultats défavorables relatifs à la qualité de l'eau (RDQE), qui sont plus graves et peuvent avoir des répercussions sur la santé humaine. Les systèmes et les méthodes du ministère ne permettaient pas de s'assurer que tous les RDQE faisaient l'objet d'un rapport et d'un suivi. Par exemple, le ministère n'était pas au courant de 31 des 46 RDQE d'une installation particulière de distribution d'eau.
- On s'est servi du nouveau système d'information sur les déchets dangereux pour moins de 1 % des déplacements. On utilisait toujours l'ancien système inefficace de manifestes sur papier pour presque toutes les opérations, car le nouveau système ne pouvait pas accepter les copies papier. En outre, nous n'avons remarqué aucune mesure de suivi pour plus de 5 000 déplacements non autorisés de déchets dangereux signalés par le système.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le ministère s'est engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

3.09 Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
Activité de la santé publique

La Direction de la santé publique du ministère, à la tête de laquelle se trouve le médecin-hygiéniste en chef, est chargée de gérer l'Activité de la santé publique. Elle est principalement régie par la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*. En 2001-2002, le ministère a versé environ 222 millions de dollars à 37 bureaux de santé, principalement pour la prestation des programmes et services de santé obligatoires.

Nous sommes arrivés à la conclusion que le ministère n'avait pas adopté de procédures satisfaisantes pour s'assurer que l'on répondait de façon efficace sur le plan des coûts à ses attentes en matière de santé publique. Nous nous inquiétons particulièrement du fait que le ministère n'a pas analysé les différences de services de santé ou de risques selon le lieu de résidence en Ontario. À cet égard, disons que le financement par habitant en 2002 pour les programmes et services obligatoires variait d'environ 23 $ à 64 $ selon celui des 37 bureaux de santé auquel on avait à faire.

Le ministère n'a pratiquement fait aucune évaluation régulière des bureaux au cours des cinq dernières années pour savoir s'ils respectent les Lignes directrices touchant les programmes et services de santé obligatoires. Ces évaluations ont été recommandées dans le *Rapport de la Commission d'enquête sur Walkerton*. Nous avons également relevé ce qui suit :

- Sur les 33 bureaux de santé faisant rapport au ministère, 13 ont effectué les inspections requises dans moins de 50 % des établissements de services d'alimentation à haut risque de leur territoire et 17 ont signalé que moins de la moitié des services

d'alimentation à haut risque de leur territoire employaient des préposés à la manutention des aliments ayant la formation requise.

- En 2001, les bureaux de santé n'ont inspecté qu'environ 60 % des débits de tabac pour vérifier s'ils se conformaient aux dispositions contenues dans les Lignes directrices touchant les programmes et services de santé obligatoires concernant la vente de tabac aux moins de 19 ans.
- En 2001, seulement 65 % des personnes identifiées comme nécessitant une surveillance médicale pour la tuberculose ont été contactées et traitées par les bureaux de santé. Nous avons d'ailleurs été informés que neuf bureaux de santé fourniraient aux immigrants ayant une tuberculose latente une lettre attestant leur conformité aux exigences fédérales en matière de surveillance médicale, et ce, même s'ils n'ont pas subi l'examen médical et la radiographie prescrits dans les lignes directrices fédérales. Cette pratique pose un risque accru pour la collectivité.
- D'après les renseignements limités dont disposait le ministère quant à l'immunisation, au moins 14 % des enfants n'avaient pas reçu tous leurs vaccins à l'âge de sept ans.
- Le ministère ne possédait pas de données exactes et opportunes sur les maladies transmissibles et l'immunisation, ce qui limite sa capacité à déceler les problèmes éventuels et à prendre les mesures nécessaires.
- Le ministère n'a toujours pas mis au point de processus afin de s'assurer que les bureaux de santé procèdent à des évaluations des risques et prennent les mesures nécessaires pour diminuer les cas d'infection par le virus du Nil occidental.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le ministère s'est engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

3.10 Ministère de la Formation et des Collèges et Universités Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario

Le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO), administré par la province et financé par les gouvernements fédéral et provincial, accorde aux étudiants à plein temps, en fonction de leurs besoins, une aide financière qui leur permet d'étudier dans un établissement postsecondaire agréé. L'objectif du RAFEO est d'aider les étudiants dont la famille a un revenu modeste à assumer le coût de leurs études postsecondaires afin que tous les étudiants admissibles aient accès à cet enseignement.

L'aide financière provinciale aux étudiants est accordée principalement sous forme de prêts du Régime de prêts aux étudiantes et étudiants de l'Ontario. Le ministère administre aussi le programme de prêts d'études canadiens et de Bourses d'études canadiennes du millénaire, au nom du gouvernement fédéral.

Pour l'exercice 2002-2003, les dépenses provinciales du RAFEO s'élevaient à 356 millions de dollars. Ces dépenses incluaient les prêts garantis, le programme d'exonération du remboursement des prêts, la bonification d'intérêts pendant les études, l'allégement d'intérêts pendant la période de remboursement ainsi que diverses bourses attribuées en fonction des besoins et du mérite.

Nous sommes arrivés à la conclusion que, depuis notre dernière vérification, en 1997, le ministère avait pris des mesures pour suivre un certain nombre de nos recommandations et améliorer sensiblement l'administration globale du programme. Cependant, il existe encore plusieurs domaines où d'autres mesures sont nécessaires :

- Le ministère a payé environ 2 millions de dollars supplémentaires en frais d'intérêts annuels et risque d'avoir à payer au moins 6 millions de dollars de plus par an pour non-remboursement des prêts, parce que : certaines avances de prêt sont versées plus tôt que nécessaire; le ministère fait preuve d'indulgence à l'égard du remboursement des versements excédentaires de prêt; de nombreux établissements postsecondaires n'assurent pas un suivi efficace des changements apportés au statut des étudiants, ce qui amène le ministère à accorder une exonération du remboursement des prêts à des étudiants non admissibles.
- Notre propre analyse visant à déceler des cas et des modèles de rapport d'erreurs ou d'abus de la part des étudiants a révélé des circonstances peu probables que le ministère aurait dû remettre en question, par exemple, des étudiants ou parents déclarant une augmentation de trois enfants à charge (ou parfois plus) par rapport à l'année précédente.
- Le ministère pourrait réduire encore le coût des prêts non remboursés de plusieurs millions de dollars en mettant davantage à profit les pratiques de gestion du non-remboursement utilisées avec succès dans d'autres territoires de compétence. Il n'a pas non plus déclaré au moins 60 000 autres prêts non remboursés, pour lesquels les efforts de recouvrement ont été infructueux, à l'Agence des douanes et du revenu du Canada, qui pourrait recouvrer les montants en souffrance en les prélevant sur les remboursements d'impôt sur le revenu réclamés à l'avenir par les débiteurs.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le ministère s'est engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

CHAPITRE DEUX

Vers une plus grande obligation de rendre compte

Dans le Chapitre deux de notre rapport, nous abordons les questions précises de l'obligation redditionnelle et de la gestion au sein du gouvernement. Cette année, le chapitre porte principalement sur les efforts que nous déployons depuis des années pour que soit modifiée la *Loi sur la vérification des comptes publics* et sur deux questions d'une importance cruciale pour renforcer l'obligation de rendre compte du gouvernement, à savoir l'information publique sur la performance et la modernisation de la fonction de contrôleur.

MODIFICATIONS PROPOSÉES À LA *LOI SUR LA VÉRIFICATION DES COMPTES PUBLICS*

Le vérificateur provincial est autorisé par la *Loi sur la vérification des comptes publics* à porter à l'attention de l'Assemblée législative toute situation où « des sommes d'argent avaient été dépensées sans égard adéquat à l'économie et l'efficience et où les procédures qui auraient pu servir à mesurer l'efficacité des programmes et à préparer des rapports sur ceux-ci n'avaient pas été établies ». Ces dispositions englobent notre mandat de vérification de l'optimisation des ressources.

Notre Bureau tente, depuis 1989, d'obtenir des modifications à la *Loi sur la vérification des comptes publics*. La principale raison des modifications proposées est de permettre au vérificateur provincial de mener des vérifications de l'optimisation des ressources des organismes auxquels la province verse des subventions, comme les collèges communautaires, les universités, les hôpitaux et les conseils scolaires. Étant donné que ces subventions représentent environ la moitié des dépenses gouvernementales, nous estimons que le mandat de vérification de l'optimisation des ressources doit s'étendre à ces dépenses si tant est que nous devions aider l'Assemblée législative à s'assurer que le gouvernement est responsable de sa gestion des fonds publics. La Loi actuelle n'autorise le vérificateur provincial à examiner que les livres comptables de ces organismes, ce qui limite la portée

de notre travail aux questions financières et de conformité et nous empêche de procéder à des vérifications complètes de l'optimisation des ressources.

Le 11 avril 2003, le vérificateur provincial envoyait la lettre suivante au Premier ministre de l'Ontario, M. Ernie Eves, à propos des modifications à la *Loi sur la vérification des comptes publics* que nous jugions nécessaires.

Monsieur le Premier ministre,

Je tiens à vous exprimer l'intérêt indéfectible de mon Bureau pour l'action du gouvernement relativement aux modifications à apporter à la *Loi sur la vérification des comptes publics* qui ont été approuvées à l'unanimité par le Comité permanent des comptes publics en novembre 2002. Ces modifications comprennent l'engagement du gouvernement de modifier la *Loi sur la vérification des comptes publics*, comme le précise le Discours du Trône de 2001. Les modifications proposées visent principalement à permettre à mon Bureau de mieux servir l'Assemblée législative de l'Ontario et de renforcer la responsabilité publique du secteur parapublic.

Vous savez sans doute que depuis de nombreuses années, mon Bureau, avec l'appui unanime et les recommandations répétées du Comité permanent des comptes publics, demande ces modifications, dont la plus importante reviendrait à donner au vérificateur provincial le pouvoir discrétionnaire de procéder à des vérifications complètes de l'optimisation des ressources des organismes qui tirent une part considérable de leurs revenus des subventions provinciales – comme les conseils scolaires, les hôpitaux, les collèges communautaires et les universités. À ce propos, je me permets de souligner que les subventions provinciales qui leur sont versées ainsi qu'à d'autres organismes dépassent les 30 milliards de dollars par an, ce qui est considérable. En 1996, lorsque vous étiez ministre des Finances, vous écriviez au président du Comité permanent des comptes publics de l'époque que vous souscriviez aux principes sur lesquels reposaient les modifications que nous proposions.

Au fil des ans, plusieurs projets de loi d'intérêt privé souhaitaient intégrer l'essentiel des modifications que nous proposions ainsi que celles proposées par le gouvernement dans le Discours du Trône de 2001. Le projet de loi qui est allé le plus loin était le projet de loi 5, intitulé *An Act to amend the Audit Act*. Il a été examiné au cours de la dernière session de l'Assemblée législative; il représentait le point culminant de l'énorme travail réalisé pendant plus d'une décennie par le personnel de mon Bureau et le Comité permanent des comptes publics, et au cours d'un grand nombre d'audiences publiques. En novembre 2002, le Comité permanent des comptes publics a modifié et approuvé à l'unanimité le projet de loi 5, puis l'a envoyé à l'Assemblée en troisième lecture. Le 6 décembre 2002, j'écrivais aux trois leaders parlementaires pour les inciter vivement à en considérer l'adoption rapide avant l'ajournement de la session, le 12 décembre 2002. Néanmoins, à mon grand regret, le projet de loi n'est jamais allé en troisième lecture.

Je serais heureux d'organiser une réunion avec vous ou votre délégué pour discuter des avantages des modifications proposées à la *Loi sur la vérification des comptes publics* qui ont déjà fait l'objet d'audiences publiques et été endossées à l'unanimité plusieurs fois par le Comité permanent des comptes publics.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Premier ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le vérificateur provincial,

Erik Peters, FCA

Notre lettre est restée sans réponse. Néanmoins, et malgré les nombreux revers que nous avons essuyés au fil des ans lorsque nous avons tenté de faire modifier la *Loi sur la vérification des comptes publics*, notre Bureau maintient l'engagement de continuer dans cette voie afin de mieux servir l'Assemblée législative.

INFORMATION PUBLIQUE SUR LA PERFORMANCE

L'information publique des ministères sur leur performance est destinée à renseigner les législateurs, les fonctionnaires et d'autres décideurs de la valeur pour le public des programmes et services fournis. Ce type de rapport constitue donc un moyen de s'acquitter de l'obligation de rendre compte; il permet de promouvoir le changement et de se concentrer sur les résultats plutôt que sur les activités et les méthodes. L'utilité et la valeur de l'évaluation de la performance et des rapports se reflètent dans son importance croissante pour tous les gouvernements, au cours des dernières années.

Notre intérêt pour l'information sur la performance est motivé par l'alinéa 12 (2) f) (v) de la *Loi sur la vérification des comptes publics* stipulant que le vérificateur doit faire état des situations où les procédures qui auraient pu servir à mesurer l'efficacité des programmes et à préparer des rapports sur ceux-ci n'avaient pas été établies ou n'étaient pas satisfaisantes. Autrement dit, le vérificateur doit faire savoir si le gouvernement évalue sa performance et en rend compte de façon satisfaisante. Lorsque nous nous acquittons de notre mission, nous présentons aussi des recommandations sur les améliorations possibles des procédures et des rapports. Dans nos recommandations, nous pouvons préciser, par exemple, le type de renseignements sur la performance dont devraient pouvoir disposer les décideurs et autres intervenants pour prendre de bonnes décisions et être responsables.

Au fil des ans, nous avons été dans l'obligation de faire état de nombreuses situations dans lesquelles les procédures employées pour mesurer l'efficacité et l'efficience des programmes du gouvernement et en rendre compte n'étaient pas satisfaisantes. À vrai dire, notre Bureau préconise des améliorations dans ce domaine depuis déjà 20 ans. Dans notre *Rapport annuel 1983*, par exemple, nous faisions plusieurs observations concernant la nécessité d'amélioration des rapports sur la performance soumis par les bénéficiaires de subventions, comme les hôpitaux, les conseils scolaires et les organismes sportifs. Cette année encore, dans un grand nombre de sections du Chapitre trois du présent rapport, nous présentons des recommandations sur la nécessité d'améliorer les rapports sur la performance des programmes.

Malgré nos fréquentes recommandations dans les rapports précédents, nous reconnaissons que des progrès ont été faits. Particulièrement, ces dernières années, le gouvernement a fait un pas en avant pour améliorer à la fois l'information sur les évaluations de la performance et l'utilisation de celles-ci par les gestionnaires de programme afin de concentrer les efforts et les dépenses sur l'obtention de résultats.

Une étape très significative a été franchie dans ce domaine en mai 1996 lorsque, en réponse aux recommandations de la Commission ontarienne de révision des pratiques financières et du vérificateur provincial, le gouvernement a publié ses premiers plans d'activités et s'est engagé à continuer de les publier tous les ans. Ces plans comprennent la présentation des résultats obtenus au cours de l'année ainsi que les objectifs pour l'année suivante.

Le processus de planification des activités et d'information sur la performance entamé en 1996 fut amélioré en 2000, lorsque le Secrétariat du Conseil de gestion a publié « Directive sur la planification des activités et la gestion des affectations » en avril, et en décembre, un guide intitulé « Performance Measurement In the Business Planning Process – A Reference Guide for Ministries ». Ces documents ont été une ressource précieuse pour le ministère et son personnel qui s'efforçaient d'améliorer leurs rapports sur la performance et particulièrement sur les résultats obtenus grâce à d'importants programmes du gouvernement.

Étant donné l'intérêt, dû à notre mission, que nous portons à l'évaluation de la performance, et le fait que le gouvernement de l'Ontario publie maintenant depuis huit ans ses plans d'activités, il nous semblait opportun de revoir l'orientation donnée par le Secrétariat du Conseil de gestion. Nous avons pris comme critères les principes d'information sur la performance élaborés et publiés dernièrement par la CCAF-FCVI, fondation nationale à but non lucratif se consacrant à la recherche et à la formation. Elle vient de publier un document sur les principes de l'information sur la performance destiné aux gouvernements, en consultation avec des législateurs, des hauts fonctionnaires et des vérificateurs législatifs venant d'un peu partout au Canada. Ces principes sont contenus dans un rapport intitulé *Information sur la performance – Principes visant le passage à un nouveau stade*, publié en décembre 2002. Le rapport explique ainsi l'importance de l'information :

> S'entendre sur les principes constitue une étape essentielle vers la confiance à l'égard de l'information présentée. Les principes aident les auteurs des rapports à exercer un bon jugement et à être confiants que leurs décisions seront bien reçues. Quant aux destinataires de ces rapports, les principes leur permettent d'être confiants que les décisions prises sont équitables et non arbitraires ni intéressées.
>
> De plus, les principes façonnent l'évolution de la présentation d'informations : ils indiquent en quoi le rapport sur la performance pourrait et devrait consister. Ils constituent d'abord des idéaux ou le plafond qu'on espère atteindre en matière de présentation de l'information; puis, au fur et à mesure qu'ils sont mieux acceptés, ils deviennent les normes, ou le seuil minimum.

À ce jour, les principes de la CCAF-FCVI ont été reconnus par les hauts fonctionnaires et la communauté de vérification législative au Canada. Par exemple, la Colombie-Britannique et la Saskatchewan en ont fait leur modèle pour l'amélioration de l'information sur la performance.

On trouvera ci-dessous les neuf principes de la CCAF- FCVI et la façon dont le Conseil de gestion s'en est inspiré dans ses lignes directrices :

Intégration des principes de la CCAF-FCVI dans les lignes directrices de l'information sur la performance du Secrétariat du Conseil de gestion

Principes de la CCAF-FCVI	Intégrés	Partiellement intégrés	Pas intégrés
Se focaliser sur les quelques aspects essentiels de la performance.	✓		
Porter sur l'avenir ainsi que sur le passé.	✓		
Expliquer les risques clés.			✓
Expliquer les principales considérations relatives à la capacité.			✓
Expliquer tout autre facteur essentiel lié à la performance.			✓
Intégrer l'information financière à celle non financière.		✓	
Présenter une information comparative.	✓		
Présenter une information crédible, interprétée fidèlement.		✓	
Préciser les fondements des jugements posés.			✓

Préparé par le Bureau du vérificateur provincial

Nous reconnaissons que les principes d'information sur la performance de la CCAF-FCVI viennent seulement d'être publiés, et donc, il est normal que certains de ceux recommandés ne soient pas inclus dans les lignes directrices actuelles de l'Ontario pour l'information sur la performance. Nous recommandons, néanmoins, qu'au cours des prochaines années, au fur et à mesure que l'on remaniera les lignes directrices, on considère d'y inclure les quatre principes qui n'y sont pas, et on encourage les ministères à les mettre en oeuvre le plus tôt possible. Les quatre principes qui ne sont pas encore intégrés aux lignes directrices sont les suivants :

- *Expliquer les risques clés* – Le risque est lié à l'incertitude quant à l'avenir et aux répercussions d'événements futurs sur la capacité d'atteindre un objectif. En déterminant les principaux risques et l'influence qu'ils exercent sur les choix de politique et les attentes en matière de performance, une information sur la performance aide le lecteur à établir un lien entre les réalisations et le niveau de risque accepté.
- *Expliquer les considérations relatives à la capacité* – Par capacité, on entend la faculté pour un organisme d'atteindre un certain niveau de résultats. Les considérations relatives à la capacité influent énormément sur les décisions prises en matière de stratégies, de buts et d'affectation des ressources. En expliquant ces considérations, l'information sur la performance aide le lecteur à comprendre et à interpréter les réalisations et les plans d'un organisme.
- *Expliquer tout autre facteur essentiel lié à la performance* – D'autres facteurs peuvent influer sur la réalisation des résultats visés, comme les changements dans la conjoncture économique, sociale ou démographique ou les changements d'ordre général ainsi que les mesures prises par d'autres territoires de compétence ou

organismes non gouvernementaux. Plus les répercussions de ces facteurs sont importantes, plus il est nécessaire de les décrire.

- *Préciser les fondements des jugements posés* – Puisque les rapports sur la performance doivent se concentrer sur quelques aspects essentiels de la performance plutôt que de présenter des volumes d'information, il est particulièrement important de dire au lecteur ce qui a motivé le choix de l'information et ses liens avec l'orientation stratégique globale de l'organisme.

La mise en oeuvre des lignes directrices du Conseil de gestion sur la planification des activités et l'information sur la performance dans tous les ministères, suivie de l'amélioration de ces lignes directrices, est un processus permanent. Il est encourageant de voir les progrès déjà réalisés dans l'information sur la performance du gouvernement. Néanmoins, à une époque de restrictions financières, d'augmentation de la délégation des responsabilités, de relations complexes dans la prestation de services, de changements constants et d'évolution rapide, le besoin de rapports clairs, crédibles et opportuns sur la performance n'a jamais été plus grand.

CONTRIBUTIONS CONSTANTES DE LA COMMUNAUTÉ DE LA VÉRIFICATION LÉGISLATIVE

Le Conseil canadien des vérificateurs législatifs (CCVL) est un organisme de vérificateurs législatifs du gouvernement fédéral et des provinces qui se réunissent régulièrement pour échanger idées et information. Le CCVL a joué un rôle prédominant dans l'élaboration des principes de l'information sur la performance de la CCAF-FCVI.

En 1997, le CCVL créait un groupe pour l'information sur la performance et la vérification afin d'étudier le moyen d'améliorer la qualité et l'utilité des rapports du gouvernement sur la performance et de faire des recommandations à ce sujet. Le groupe a élaboré une ébauche de principes d'information et conseillé le CCVL et la CCAF-FCVI au moment de l'élaboration de ces principes. Plus récemment, il a porté son attention sur l'élaboration de critères de vérification et de programmes permettant d'interpréter l'information publiée sur la performance et de fournir des assurances à ce sujet.

RENFORCEMENT DE LA FONCTION DE CONTRÔLEUR MODERNE

APERÇU

La fonction de contrôleur moderne est courante dans la plupart des grandes entreprises qui ont des dossiers comptables et se servent de ces dossiers pour présenter les renseignements financiers aux décideurs. Les manuels comptables définissent le contrôleur

comme le cadre dirigeant chargé des activités de contrôle d'une entreprise ou d'un établissement. En dehors de leur rôle comptable, les contrôleurs sont aussi chargés d'établir un bon système de contrôle interne afin que les renseignements fournis par le système comptable soient pertinents, fiables, comparables, compréhensibles et opportuns.

Les contrôleurs du secteur public se sont traditionnellement consacrés à l'établissement de systèmes comptables et de contrôles financiers de base pour s'assurer que les dépenses du gouvernement ne dépassent pas les plafonds approuvés par l'Assemblée législative, par exemple. Néanmoins, au cours de la dernière décennie, un certain nombre de mesures ont été prises aux niveaux fédéral et provincial pour élargir la portée de ce rôle traditionnel.

En 1996, par exemple, le gouvernement fédéral reconnaissait que la modernisation de la fonction de contrôleur était essentielle pour l'amélioration de la performance du gouvernement. À cet effet, on a créé un Groupe de travail indépendant chargé de la modernisation de la fonction de contrôleur dans l'Administration fédérale du Canada. Dans son rapport, le Groupe a distingué quatre éléments clés de la fonction de contrôleur moderne :

- l'information intégrée sur la performance;
- les systèmes de contrôle appropriés;
- une approche saine de la gestion des risques;
- une communauté de pratiques éthiques et de valeurs organisationnelles.

Selon le Groupe de travail, le changement le plus important à opérer est l'adoption d'une nouvelle orientation. Essentiellement, il faut passer d'une orientation « commande/contrôle » à une orientation « souplesse-fermeté » qui allierait un engagement ferme à l'égard de normes et de valeurs communes conçues pour atteindre des résultats planifiés et une souplesse d'approche des processus et résultats d'exploitation.

DÉVELOPPEMENTS EN ONTARIO

Notre Bureau prêche depuis longtemps la nécessité d'une amélioration de l'information pour les décideurs et d'une meilleure évaluation et de meilleurs rapports de la performance des programmes du gouvernement. Nous avons aussi préconisé la nécessité d'une fonction de contrôleur puissante, moyen essentiel pour atteindre ces objectifs. Par exemple, en 1993, nous avons joué un rôle prédominant dans la décision du gouvernement de passer de la comptabilité de caisse à la comptabilité d'exercice, regroupant tous les organismes responsables devant l'Assemblée législative qui étaient soit des organismes d'État, soit des organismes contrôlés par le gouvernement. En 1993, nous avons également souligné la nécessité d'un rapport annuel du gouvernement qui contiendrait non seulement les états financiers vérifiés, mais aussi une information compréhensible sur la performance budgétaire et financière du gouvernement. De plus, depuis de nombreuses années, nous recommandons que le gouvernement accepte la

même comptabilité pour le budget et le budget des dépenses que celle utilisée pour les états financiers et qu'il améliore l'examen du budget des dépenses en prenant en compte l'information sur la performance.

Au fil des ans, le gouvernement, surtout par l'intermédiaire du ministère des Finances, a répondu positivement à nombre de nos recommandations. Il a fait des progrès considérables dans le domaine des rapports financiers, à la fois pour les états financiers et pour le budget des dépenses. Il a également progressé dans l'élaboration et la mise en oeuvre des éléments clés de la modernisation de la fonction de contrôleur en Ontario. Parmi les plus récentes initiatives à cet égard, citons les suivantes :

- En 1999, face au mouvement vers une culture axée davantage sur les résultats dans la fonction publique, l'Ontario a créé un groupe de travail chargé de revoir la fonction de contrôleur. On a particulièrement insisté sur l'examen du rôle d'un directeur financier au ministère. Le Groupe reconnaissait que la modernisation de la fonction de contrôleur permettrait d'améliorer la prise de décisions grâce à des processus d'utilisation stratégique de l'information financière et de l'information sur la performance ainsi que de la gestion des risques dans des limites acceptables.
- En 1999, le Secrétariat du Conseil de gestion et le ministère des Finances ont entamé un examen de la gestion des risques qui a abouti à l'élaboration d'un cadre de gestion des risques, d'un guide pratique et d'une politique de gestion des risques. En gérant systématiquement le risque, les directeurs peuvent augmenter les chances que les programmes et activités répondent à leurs objectifs. Depuis la publication du guide, on a donné un certain nombre de cours pour former les directeurs et les fonctionnaires afin qu'ils améliorent leurs méthodes de gestion des risques, leurs contrôles et leurs processus de gestion.
- En 2000, le gouvernement a mis en oeuvre un Outil d'évaluation des capacités de contrôle financier (il avait été prévu à l'origine pour le gouvernement fédéral). Cet outil permet à la haute direction des ministères d'évaluer les pratiques des fonctions de contrôleur dans sept domaines clés par rapport aux meilleures pratiques d'autres organismes de haut niveau. La même année, les ministères ont fait leurs évaluations et élaboré leur plan d'action pour améliorer la fonction de contrôleur au sein de leur ministère.
- Toujours en 2000, une unité de formation à la fonction de contrôleur moderne était créée au sein de la Division des politiques budgétaires et financières du ministère des Finances en vue d'aider les fonctionnaires à améliorer leurs compétences financières. Les cours couvraient tous les aspects de la fonction de contrôleur moderne, notamment la gestion des risques, les valeurs et l'éthique, les pratiques et politiques comptables et la prise de décisions intégrée. Ils sont destinés et adaptés au personnel à tous les niveaux, y compris celui de sous-ministre. Depuis sa création, l'unité a donné quelque 7 500 heures de formation.

- En 2001, on lançait un site Intranet pour instruire l'ensemble de la fonction publique sur la fonction de contrôleur moderne. Le site donne aux utilisateurs des renseignements détaillés sur les initiatives dans ce domaine et les politiques et pratiques comptables du gouvernement, ainsi qu'une liste des cours offerts.
- En 2002, le gouvernement a introduit son nouveau Système intégré de gestion de l'information financière. Il s'agit d'un système à l'échelle du gouvernement qui remplacera les nombreux systèmes financiers distincts utilisés par les différents ministères en Ontario. C'est un élément clé des initiatives du gouvernement dans le cadre de la modernisation de la fonction de contrôleur, qui vise à :
  - permettre une meilleure estimation du coût intégral des activités du gouvernement, et donc, l'amélioration de la planification et de l'affectation des ressources;
  - établir dans tous les ministères la même méthode de comptabilité d'exercice, mettant ainsi fin à la nécessité de rajustement ou de rapprochement des données de systèmes financiers incompatibles;
  - appuyer l'observation des normes de la méthode de la comptabilité d'exercice et la capitalisation de l'actif à long terme recommandées par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public de l'Institut Canadien des Comptables Agréés;
  - donner aux décideurs un accès meilleur et plus rapide à l'information en cours d'année;
  - faciliter la préparation des états financiers du gouvernement dans les meilleurs délais.
- En 2003, le ministère des Finances a publié *A Guide to Financial Policies and Practices in Ontario*. Le guide était rédigé dans un anglais courant pour les décideurs qui n'avaient pas de formation financière, afin de les aider à comprendre les grands changements qui s'opéraient dans l'établissement du budget, la planification, la comptabilité et les rapports du gouvernement.
- En 2004, tous les systèmes comptables du gouvernement auront adopté la méthode de la comptabilité d'exercice. En conséquence, le budget et le budget des dépenses, le système de contrôle des crédits, les états financiers et les comptes publics de l'exercice 2003-2004 auront, pour la première fois, tous été préparés selon le même système comptable.

L'AVENIR

Nous nous félicitons des progrès réalisés jusqu'ici pour la modernisation de la fonction de contrôleur, mais il reste beaucoup à faire. Pour obtenir le rendement total de son investissement dans ce domaine, le gouvernement doit faire davantage de progrès, notamment :

- Il faut que la culture de la fonction publique ontarienne évolue et que la direction pense en termes de comptabilité d'exercice plutôt que de comptabilité de caisse. En plus de demander : « Combien pouvons-nous dépenser cette année? », la direction doit demander : « De quels crédits aurons-nous besoin pour offrir ce programme cette année et les avantages pour le public en valent-ils la peine? »
- Le gouvernement doit s'assurer que chaque ministère adopte pleinement la méthode de contrôleur moderne selon laquelle les ressources sont gérées judicieusement et dans un souci d'économie, d'efficience et d'efficacité. La direction des ministères doit élaborer des stratégies efficaces de mitigation des risques et créer un environnement adéquat de contrôle interne; elle doit aussi veiller à ce que le personnel possède les renseignements nécessaires pour prendre des décisions éclairées quant à l'utilisation des crédits dont il dispose.
- Le gouvernement doit s'assurer que le Système intégré de gestion de l'information financière soit mis en oeuvre sans problème et soit suffisamment contrôlé et suffisamment souple pour donner aux décideurs une information financière et en matière de fonctionnement pertinente et fiable.

Ces progrès ne seront possibles que si la fonction de contrôleur est réservée aux spécialistes financiers. La réussite de la modernisation de la fonction pour les centaines de programmes du gouvernement ontarien dépendra largement de l'adoption par la direction d'une « mentalité de contrôle ». Autrement dit, il faut créer une culture dans laquelle la direction et le personnel des ministères agissent en tout temps conformément aux principes de la fonction de contrôleur moderne, sous la direction du ministère des Finances et des cadres supérieurs du programme au sein du gouvernement. Grâce à cela, les risques seront gérés, les ressources seront utilisées efficacement et l'efficacité de la fonction publique sera renforcée. Cette culture donnera aux ministères la capacité de mieux rendre compte à l'Assemblée législative et aux contribuables de ce qu'ils ont accompli avec les ressources qui leur ont été confiées.

Enfin, un renforcement de la fonction de contrôleur moderne améliorera la prise de décisions. Comme nous n'avons cessé de le dire au fil des ans, de bonnes décisions reposent sur une information appropriée, fiable et donnée en temps opportun. Une telle information permet aux décideurs de faire de bons choix sur la meilleure manière d'offrir les programmes, de profiter des occasions et de prendre des mesures correctrices lorsque des problèmes surgissent. Ainsi donc, s'assurer que les décideurs aient rapidement accès à tous les renseignements dont ils ont besoin risque d'être la contribution la plus importante que puisse apporter la fonction de contrôleur dans les années à venir.

Chapitre deux

CHAPITRE TROIS

Rapports sur les vérifications de l'optimisation des ressources

Nos vérifications de l'optimisation des ressources ont pour but d'examiner la qualité de la gestion des programmes et activités du gouvernement, de voir s'ils sont conformes à la législation ou aux politiques pertinentes et, le cas échéant, de signaler des occasions d'amélioration de l'économie, de l'efficience et de l'efficacité de leur déroulement. Ces vérifications sont menées en vertu du paragraphe 12 (2) de la *Loi sur la vérification des comptes publics* qui stipule que le Bureau fasse état des cas où il a constaté que des sommes d'argent avaient été dépensées sans égard adéquat à l'économie et l'efficience, ou des cas où on n'avait pas adopté de procédures appropriées pour mesurer l'efficacité des programmes et en faire rapport. Le présent chapitre contient les conclusions, observations et recommandations des vérifications d'optimisation menées au cours du dernier exercice.

Vu l'ampleur et la complexité des activités de la province et de son administration, il n'est ni possible ni nécessaire de procéder à la vérification de chaque programme tous les ans. Donc, le Bureau choisit les programmes et activités à vérifier selon une base cyclique afin que les principaux fassent l'objet d'une vérification environ tous les cinq ans. Les programmes et activités vérifiés cette année ont été choisis par la haute direction du Bureau en fonction de plusieurs critères, comme l'impact financier du programme, sa signification pour l'Assemblée législative, les questions connexes de sensibilité et de sécurité publiques et les résultats de vérifications antérieures du programme.

Nous planifions et effectuons notre vérification d'optimisation conformément aux normes professionnelles des missions de certification, notamment l'optimisation des ressources et la conformité, établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés, et faisons notre rapport.

Avant d'entreprendre une vérification, notre personnel rencontre les représentants de l'organisme vérifié pour discuter du point central de la vérification. Au cours de la vérification, notre personnel maintient un dialogue avec ces personnes pour suivre les

progrès de la vérification et rester en liaison directe. À la conclusion de la vérification sur le terrain, on prépare une ébauche de rapport qui est revue à l'interne et discutée avec l'organisme vérifié. Les cadres du Bureau rencontrent la haute direction du ministère ou de l'organisme pour discuter du rapport final et mettre au point les réponses de la direction à nos recommandations, réponses qui sont ensuite insérées dans chacune des sections du rapport.

MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL

3.01 – Services aux tribunaux

CONTEXTE

Le système judiciaire ontarien se compose de trois cours : la Cour de justice de l'Ontario, la Cour supérieure de justice et la Cour d'appel de l'Ontario.

La Cour de justice de l'Ontario entend environ 97 % des 560 000 poursuites intentées chaque année au pénal ainsi que certaines affaires intéressant le droit de la famille. La Cour supérieure de justice entend pour sa part les causes de droit criminel plus graves, les affaires de droit de la famille et les actions civiles, y compris les affaires intéressant les petites créances. Les juges de la Cour supérieure sont aussi appelés à entendre des appels de décisions rendues par la Cour de justice de l'Ontario. De son côté, la Cour d'appel de l'Ontario entend tant les appels en droit criminel que ceux en droit civil. Les juges de la Cour supérieure de justice et de la Cour d'appel de l'Ontario sont nommés et rémunérés par le gouvernement fédéral, tandis que la nomination et la rémunération des juges et des juges de paix de la Cour de justice de l'Ontario relèvent de la province. Lorsque nous faisons référence à l'ensemble des juges, nous parlons de la magistrature.

La Division des services aux tribunaux (la Division) du ministère du Procureur général assure le soutien des activités du système judiciaire par l'intermédiaire d'un réseau de quelque 250 palais de justice ainsi que du personnel de soutien des tribunaux, qui compte environ 3 500 employés. Les fonctions principales de la Division comprennent ce qui suit :

- fournir le personnel préposé aux audiences – commis, interprètes et sténographes;
- rédiger les documents d'exécution et assurer la mise à exécution des ordonnances, tenir les archives et dossiers judiciaires et servir le public et le barreau;
- fournir des services administratifs et de soutien à la magistrature, tels que la coordination des instructions, les statistiques relatives aux tribunaux, la gestion des rôles et la technologie de l'information;
- percevoir les amendes.

Pour l'exercice 2002-2003, les dépenses de la Division s'élevaient à 302 millions de dollars dont 107 millions pour la bonne marche des bureaux de la magistrature ainsi que pour les salaires et les avantages sociaux de quelque 650 juges à temps plein et à temps partiel nommés par la province, et 195 millions pour l'ensemble des coûts reliés au personnel

administratif et judiciaire et pour d'autres frais de soutien des activités des tribunaux. Le ministère a en outre consacré 35 millions de dollars à des projets d'immobilisations pour moderniser et améliorer les palais de justice. Les recettes tirées des services judiciaires, issues principalement des amendes et des droits, atteignaient environ 100 millions de dollars.

OBJECTIFS ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION

Notre vérification visait à déterminer si le ministère, de concert avec la magistrature le cas échéant, avait instauré des systèmes et des procédures permettant :

- de garantir que les ressources de la Division et l'exécution de ses projets d'immobilisations pour les tribunaux étaient gérés dans le respect des principes d'économie et d'efficience;
- de mesurer l'efficacité avec laquelle la Division contribuait à la prestation de services judiciaires équitables et accessibles, et d'en rendre compte.

Nous avons défini les critères à respecter pour atteindre nos objectifs de vérification, et la haute direction du ministère les a approuvés.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes des missions de certification, englobant l'optimisation des ressources et la conformité, établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés, et comprenait, en conséquence, les tests et autres procédures que nous jugions nécessaires dans les circonstances.

La vérification comprenait des entrevues avec des fonctionnaires du ministère, un examen des dossiers et de la documentation au bureau principal du ministère ainsi que des visites dans un certain nombre de bureaux régionaux et de palais de justice. Nous avons aussi effectué un suivi des recommandations que nous avions faites dans notre rapport de vérification des services aux tribunaux en 1997.

Nous avons en outre communiqué avec le juge en chef de l'Ontario, au nom de la Cour d'appel de l'Ontario, avec le juge en chef de la Cour supérieure de justice et avec le juge en chef de la Cour de justice de l'Ontario (nous les appelons collectivement « les juges en chef » dans le présent rapport). Les juges en chef ont formulé des commentaires judicieux et nous ont fait part de leur point de vue sur le système judiciaire et sur les services de soutien dispensés aux tribunaux par le ministère.

Étant donné que la Direction des services de vérification interne du ministère n'avait effectué aucun examen récemment des aspects touchant notre vérification, nous n'avons pu nous en remettre à ses travaux pour réduire la portée de notre vérification.

L'essentiel de notre travail sur place était terminé en mars 2003. Toutefois, pour des motifs que nous exposons dans la section suivante, ce n'est qu'en juillet 2003 que nous avons pu avoir accès à tous les documents clés dont nous avions besoin pour terminer notre vérification.

ACCÈS À L'INFORMATION

En vertu de la *Loi sur la vérification des comptes publics*, le vérificateur provincial doit indiquer, dans le rapport annuel de l'exercice, s'il a reçu tous les renseignements et explications requis pour mener à bien son travail. L'article 10 stipule que les ministères de la fonction publique :

> ...fournissent au Vérificateur les renseignements que demande celui-ci concernant leurs fonctions, leurs activités, leur structure, leurs opérations financières et leur mode de fonctionnement; le Vérificateur a aussi accès à tous les comptes, registres, états financiers, livres comptables, rapports, dossiers, ainsi qu'à tout autre document, objet ou bien qui leur appartiennent ou sont utilisés par eux et dont il a besoin pour exercer ses fonctions aux termes de la présente loi.

Au cours de cette vérification, plusieurs documents clés ont mis beaucoup de temps à nous parvenir. Il s'agit de documents que le ministère avait utilisés pour faire autoriser par le Conseil de gestion du gouvernement et par le Conseil ministériel de la privatisation et de l'initiative SuperCroissance de nouvelles initiatives en matière d'immobilisations et de programmes au cours des cinq années précédentes. Le Secrétariat du Conseil de gestion et le ministère ont mis entre trois et cinq mois après la réception de nos demandes initiales, en novembre et décembre 2002, à nous transmettre les documents réclamés et ce, malgré nos demandes répétées entre-temps à la haute direction du ministère.

De plus, après avoir reçu les documents, nous avons constaté que certains renseignements avaient été effacés. À la suite de notre enquête à ce sujet, le ministère nous a informés, le 1er mai 2003, qu'il avait effacé des renseignements dans huit documents parce qu'il s'interrogeait sur la légalité de notre droit d'accéder à tous les renseignements et documents que nous avions demandés aux fins de vérification. Cette question légale au sujet des renseignements effacés fut résolue à la suite de discussions avec le ministère et un protocole a été élaboré en ce sens pour l'avenir. En juillet 2003, le ministère nous a fait parvenir des exemplaires intacts de tous les documents.

CONCLUSIONS GLOBALES DE LA VÉRIFICATION

Lors de notre vérification de 1997 de ce qui s'appelait à l'époque le Programme d'administration des tribunaux, nous avions souligné que la mise en œuvre réussie de plusieurs initiatives alors en cours était essentielle pour éliminer l'important arriéré dans le traitement des affaires ainsi que les lacunes sur le plan de la gestion des ressources du programme. Notre vérification récente nous amène toutefois à conclure qu'il n'y a pas eu beaucoup de progrès depuis 1997. Voici les principaux sujets de préoccupation qui ressortent de notre vérification :

- En mars 2002, l'arriéré des affaires criminelles à la Cour de justice de l'Ontario était le plus élevé des dix dernières années.

- Le Projet d'intégration du système judiciaire, qui visait à implanter les nouveaux systèmes d'information nécessaires, a été abandonné après cinq ans, sans qu'aucune amélioration valable des systèmes informatiques et d'information désuets des tribunaux n'ait été apportée.
- Le ministère ne fait toujours pas d'efforts véritables pour percevoir les millions de dollars en amendes impayées.

Nous avons aussi examiné l'état actuel des aspects qui nous préoccupaient en 1997 et nos conclusions figurent dans le tableau suivant.

État actuel des sujets de préoccupation de la vérification de 1997

Sujet de préoccupation	État actuel
L'absence d'un partage clair des pouvoirs et des responsabilités entre le ministère et la magistrature en ce qui a trait à la gestion et à la prestation des services judiciaires nuisait à l'administration des tribunaux. En 1997, des négociations étaient en cours entre le ministère et la magistrature au sujet de l'élaboration d'un plan de réforme.	Le ministère n'a pu parvenir à un consensus avec la magistrature et a ainsi mis fin aux négociations.
Il y avait des arriérés importants dans le traitement des affaires criminelles. De nouveaux systèmes d'information et de nouvelles approches s'imposaient pour réduire les arriérés.	Les efforts de réduction des arriérés se sont avérés inefficaces. Le nombre de causes inscrites au rôle et les accusations en instance à la Cour de justice de l'Ontario ont augmenté considérablement. Au 31 mars 2002, il y avait environ 99 000 accusations criminelles en instance depuis plus de huit mois, soit 39 000 de plus qu'en 1998.
Les systèmes d'information des tribunaux étaient désuets, reposaient en grande partie sur un support papier et avaient besoin d'être automatisés. Le Projet d'intégration du système judiciaire a été mis sur pied en 1996 pour élaborer des solutions technologiques et permettre l'échange de données entre les différents usagers du système judiciaire.	Après avoir consacré quelque 21 millions de dollars au Projet d'intégration du système judiciaire, le ministère a abandonné le projet. Résultat, il n'y a eu aucun progrès substantiel relativement à l'implantation de nouvelles technologies de l'information dans les tribunaux.
Il n'y avait pas de système d'information financière permettant d'évaluer si l'on atteignait les résultats voulus à un coût approprié.	Le ministère n'avait toujours pas de système d'information financière, que ce soit au niveau ministériel ou au niveau régional, qui permettrait aux gestionnaires de surveiller l'efficience de la prestation des services judiciaires.
Il était nécessaire que le ministère, en collaboration avec la magistrature, mesure l'efficacité avec laquelle il assurait la prestation de services de tribunaux justes et accessibles, et qu'il en rende compte.	Le ministère n'avait pas adopté de mesures du rendement pour mesurer l'efficacité et l'efficience des tribunaux, telles que les délais d'instruction des affaires et les coûts judiciaires, et pour en rendre compte au public.
Le ministère ne prenait pas les moyens nécessaires pour assurer une perception énergique des amendes en souffrance.	Le ministère n'avait pas fait beaucoup d'efforts pour percevoir les amendes impayées. À un certain moment en 2002, il s'était écoulé plus de deux ans et demi depuis le dernier transfert d'amendes impayées à l'Unité de gestion des services de recouvrement du Secrétariat du Conseil de gestion. L'absence d'efforts en matière de recouvrement diminue la crédibilité du système judiciaire.

Nous avons relevé les sujets de préoccupation supplémentaires suivants au cours de notre dernière vérification :

- Les activités de planification, la sélection des entrepreneurs et la gestion des projets d'immobilisations ne faisaient pas l'objet de contrôles adéquats. Par exemple, les services d'un entrepreneur avaient été initialement retenus au coût de 52 000 $ pour un cas urgent, soit éliminer la moisissure dans un grand palais de justice. Un examen plus poussé de l'édifice révéla toutefois des lacunes importantes qu'il fallait aussi corriger sans délai. Cet entrepreneur toucha au bout du compte un montant de près de 24 millions de dollars; or, malgré l'élargissement des travaux et l'augmentation considérable des coûts, le ministère ne s'était pas préoccupé d'obtenir des soumissions auprès d'autres entrepreneurs. Dans un autre cas, les coûts de construction estimatifs d'un nouveau palais de justice s'élevaient à 30 millions de dollars, soit environ 9 millions de plus que le montant prévu et 40 % de plus que les coûts pour des projets identiques. Dans un autre cas encore, contrairement à la directive du Conseil de gestion du gouvernement qui exige de faire appel à la Société immobilière de l'Ontario, le ministère, sans recourir non plus au processus d'appel d'offres, fit directement affaire avec une société de gestion de projet pour réaliser des travaux de construction dans un palais de justice et versa 187 000 $ à cette entreprise tout en sachant que les travaux n'étaient pas commencés.
- Dans le cadre d'un examen des risques en matière de sécurité réalisé en janvier 2003, un consultant a relevé beaucoup de lacunes importantes dans les palais de justice de la province. À l'occasion de nos propres visites dans des palais de justice, nous avons aussi remarqué l'existence d'incohérences importantes sur le plan de la sécurité.

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES DE LA VÉRIFICATION

STRUCTURE ADMINISTRATIVE DES TRIBUNAUX

La magistrature est indépendante des branches administrative et législative du gouvernement. Dans le cadre de sa fonction décisionnelle, la magistrature est responsable de la conduite des affaires instruites dans ses palais de justice. Elle dirige le fonctionnement des tribunaux, notamment la détermination des dates d'audience, l'établissement des rôles et l'affectation des juges. Si la magistrature gère l'utilisation des ressources judiciaires, le ministère pour sa part prend les décisions relatives aux budgets des tribunaux, à la dotation en personnel, au nombre de juges et aux projets d'immobilisations touchant les palais de justice. Tout le monde est conscient que l'efficacité de cette répartition des responsabilités nécessite une structure d'imputabilité clairement définie et un partage clair des pouvoirs et des responsabilités entre la magistrature et le ministère. Or, ce besoin n'a pas été véritablement comblé au fil des années.

En 1995, une étude réalisée de concert par le ministère et la magistrature et intitulée *Premier rapport du groupe de travail chargé de la Révision de la justice civile* concluait que « le fonctionnement efficace du système de la justice en Ontario ne sera plus possible à moins que l'on ne réétablisse une autorité unique, dotée d'une structure de responsabilité et d'imputabilité très claire, pour s'occuper de toutes les questions financières, budgétaires et opérationnelles ayant trait à l'administration des tribunaux dans la province ».

Dans notre *Rapport annuel 1997*, nous recommandions que le ministère et la magistrature, afin d'aider le système judiciaire à fonctionner plus efficacement, veillent, dans le cadre d'une réforme de la gestion des services judiciaires, à ce que l'on établisse clairement les modalités de reddition de comptes et les responsabilités concernant l'obtention des résultats souhaités. Des discussions étaient en cours à ce moment pour régler cette question et une entente cadre avait été conclue entre le ministère et la magistrature pour élaborer un plan de réforme de la gestion des services judiciaires en Ontario. Par la suite, le ministère n'a toutefois pu parvenir à un consensus avec la magistrature et le projet a été abandonné.

Durant notre dernière vérification, le ministère nous a informés qu'il était résolu à « nouer des rapports » avec la magistrature, en particulier en ce qui concerne la gestion des questions opérationnelles. Son but était de favoriser une participation positive des deux parties au processus décisionnel.

Si les juges en chef considéraient que la Division des services aux tribunaux était attentive aux besoins de la magistrature, ils ont aussi énuméré des domaines où les services de soutien du ministère ne répondaient pas aux besoins des tribunaux, notamment la dotation, la formation et la sécurité. Nous avons également relevé plusieurs problèmes de longue date non encore résolus dans le système judiciaire, qui seraient susceptibles d'être réglés de manière plus efficace par une entente améliorée entre la magistrature et le ministère sur le plan de l'administration et de l'imputabilité. Il s'agit notamment des arriérés, des normes et des mesures de rendement, de la technologie de l'information et de la sécurité des tribunaux. Nous en discutons dans les sections qui suivent.

Recommandation

Afin d'assurer l'efficacité du fonctionnement du système judiciaire et d'améliorer la gestion des fonds affectés aux tribunaux, le ministère et la magistrature doivent améliorer leurs méthodes d'administration et de gestion en instaurant :

- **un processus favorisant une plus grande collaboration dans la prise de décisions visant à remédier aux problèmes de longue date;**
- **une meilleure structure d'administration des tribunaux prévoyant un renforcement de l'imputabilité à l'égard des résultats souhaités, tels que la réduction des arriérés.**

Réponse du ministère

Le ministère a commencé à collaborer avec la magistrature pour établir de bons rapports à tous les niveaux et pour examiner la possibilité de gérer de concert les problèmes institutionnels actuels et les questions opérationnelles courantes et de prendre conjointement des décisions à ce sujet. Des groupes de travail mixtes ont été mis sur pied de façon à inclure des représentants des deux cours, du barreau et des organismes pertinents pour faciliter la définition et la mise en œuvre continues de mesures visant à remédier aux problèmes de longue date tels que l'encombrement des rôles.

Les efforts d'instauration de la gestion conjointe avec la magistrature se vérifient dans plusieurs domaines. Par exemple :

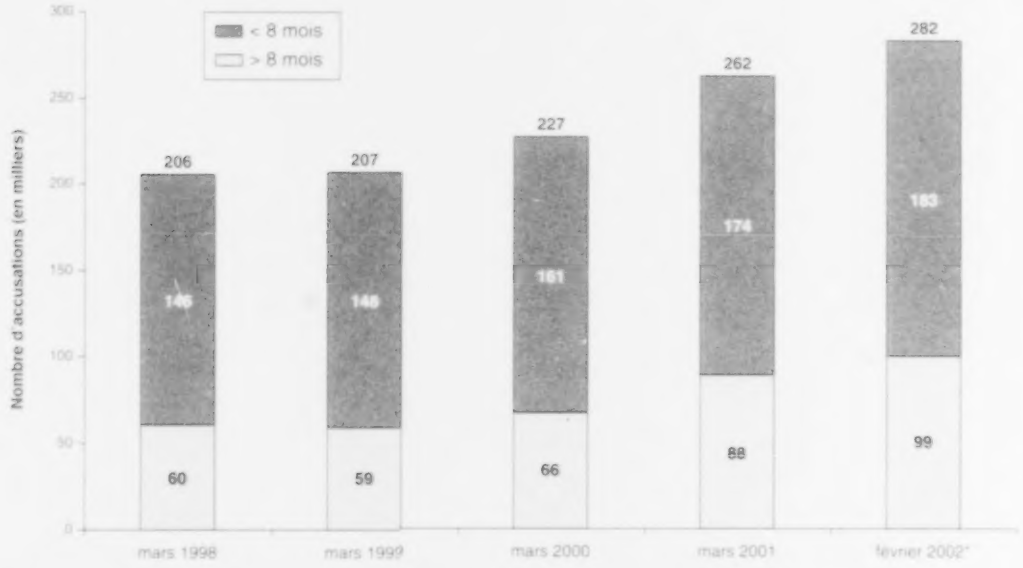
- ***Les membres de la magistrature participent depuis janvier 2002 à l'élaboration de normes de service avec la Division des services aux tribunaux et à l'établissement d'un plan d'activités quinquennal pour la Division. Des consultations auront lieu tous les ans pour examiner et actualiser le plan. L'établissement de normes de service dans le cadre du processus de planification renforcera l'imputabilité de la Division sur le plan de la prestation des services d'administration des tribunaux.***
- ***Des normes de soutien judiciaire écrites ont été établies pour la Cour supérieure; celles pour la Cour de l'Ontario le seront durant le présent exercice.***
- ***Le juge en chef de la Cour de l'Ontario a demandé à la Division de participer à l'élaboration d'un modèle d'effectif pour la Cour.***

ENCOMBREMENT DES RÔLES

On mesure le succès du système judiciaire à sa capacité de résoudre les différends de façon prompte et équitable. En 1992, la Cour suprême du Canada a donné une ligne directrice de huit à dix mois comme délai d'instruction raisonnable d'une affaire. Le ministère tient des statistiques sur le nombre d'accusations en instance remontant à plus de huit mois.

En 1993 et en 1997, nous avons fait état d'arriérés importants dans les affaires criminelles. Conformément à ce qui est indiqué dans le diagramme suivant, les arriérés d'accusations en instance ont continué d'augmenter à la Cour de justice de l'Ontario, laquelle entend la majorité des affaires pénales.

Cour de justice de l'Ontario
Résumé sur cinq ans de l'ancienneté moyenne des accusations criminelles en instance



* Les données de mars 2002 ne sont pas disponibles à cause d'une interruption de travail.

Source des données : Ministère du Procureur général

Au cours de la période de cinq ans qui s'étend de 1997-1998 à 2001-2002, le nombre total d'accusations en instance à la Cour de justice de l'Ontario s'est accru de 37 %, tandis que le nombre d'accusations en instance au criminel qui remontent à plus de huit mois en moyenne a augmenté d'environ 65 %, soit 39 000 accusations. Le problème était plus grave dans certains palais de justice, notamment ceux situés dans les grands centres urbains tels que Toronto, Ottawa et Brampton. Dans certains d'entre eux, l'inscription au rôle de causes nécessitant une journée d'audience complète pouvait prendre jusqu'à 12 mois. Il s'agissait en général des cas les plus graves.

La Cour supérieure de justice était également aux prises avec des arriérés importants dans ses tribunaux criminel et de la famille. À l'opposé, la Cour d'appel de l'Ontario a indiqué qu'elle avait réussi à éliminer ses arriérés grâce à un meilleur contrôle de l'établissement des rôles et du tri des accusations et à l'arrêt des appels non fondés. Le délai moyen d'instruction des appels en matière civile a été ramené de 30 mois à 5 mois, tandis que le délai d'instruction de 6 à 12 mois des appels en matière criminelle a été ramené à un délai de 3 à 4 mois.

Un grand nombre des facteurs qui contribuent aux délais d'instruction des affaires sont indépendants de la volonté du ministère et de la magistrature. Mentionnons, entre autres, l'augmentation de la complexité et de la durée des affaires criminelles, le manque de

préparation des parties et le nombre croissant de personnes qui assurent leur propre défense devant les tribunaux, ce qui prolonge la durée des procédures.

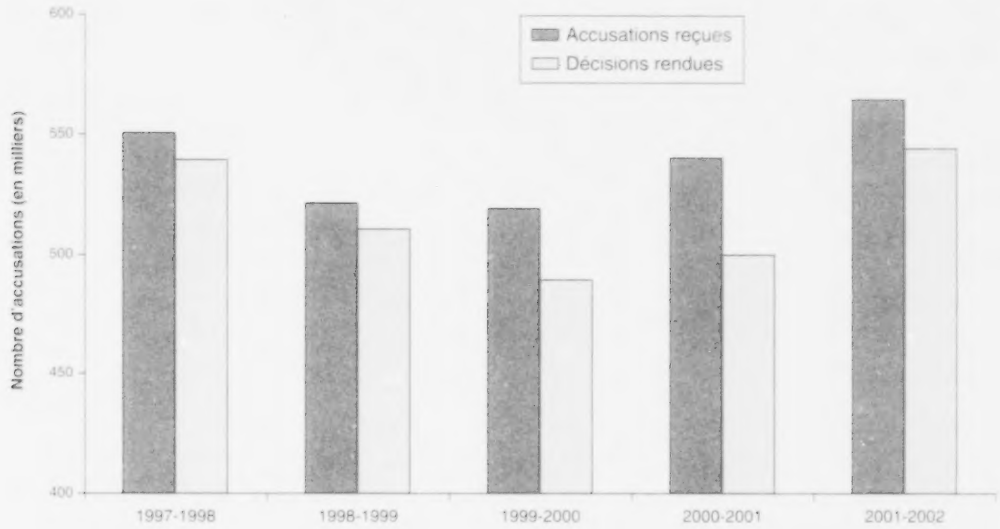
Par ailleurs, les interventions et les décisions de chacune des parties à un procès – y compris les policiers, les procureurs de la Couronne, les avocats de la défense et les plaideurs – ont une incidence sur le nombre de comparutions et la durée d'un procès, ce qui, en retour, a un effet sur l'utilisation des salles d'audience et sur la capacité de la magistrature de rendre promptement ses décisions.

À cet égard, nous avons remarqué que le nombre moyen de comparutions pour une affaire entendue par la Cour de justice de l'Ontario avait augmenté de plus de 20 %, passant de 5,89 comparutions en 1996-1997 à 7,24 comparutions en 2001-2002. Le ministère n'était pas en mesure de fournir les raisons précises de cette augmentation, mais il a reconnu qu'elle exerçait des pressions supplémentaires sur les ressources des tribunaux et sur les juges.

Au fil des ans, le ministère et la magistrature ont instauré des mesures pour remédier au problème des arriérés. Par exemple, depuis notre *Rapport annuel 1997*, le nombre de juges a augmenté d'environ 5 %, des procédures de gestion ont été mises en place pour certaines affaires afin de contrôler les délais excessifs et on fait appel à la médiation obligatoire pour inciter les parties à des causes civiles à régler leurs différends sans passer par de longs et coûteux procès. Dans le cas des tribunaux aux prises avec de graves arriérés, le ministère a lancé des opérations éclairs, au moyen de la nomination et de la réaffectation de juges et de procureurs de la Couronne, pour traiter un plus grand nombre d'affaires.

Toutefois, les mesures instaurées n'ont pas suffi à régler le problème et les arriérés se sont aggravés. Conformément à ce qui est indiqué dans le diagramme suivant, au cours de chacun des cinq exercices compris entre 1997-1998 et 2001-2002, le nombre d'accusations à l'égard desquelles la Cour de justice de l'Ontario a rendu une décision a été inférieur au nombre d'accusations reçues.

Cour de justice de l'Ontario
Résumé sur cinq ans des accusations criminelles reçues et à l'égard desquelles une décision a été rendue



Source des données : Ministère du Procureur général

Le fait de ne pas remédier de façon adéquate aux arriérés des tribunaux a d'importantes conséquences : le public peut avoir l'impression que les tribunaux ne répondent pas à leurs besoins; les défendeurs peuvent tirer avantage des délais pour exiger le retrait de leur cause; le souvenir d'un fait ou d'un événement peut devenir imprécis au fil du temps dans l'esprit des témoins. De plus, les longs délais causés par l'encombrement des rôles sont injustes pour les personnes accusées qui veulent mettre un point final aux accusations criminelles qui pèsent contre elles.

Les juges en chef de la Cour de justice de l'Ontario et de la Cour supérieure de justice ont indiqué récemment qu'ils étaient préoccupés depuis quelque temps par l'arriéré de plus en plus important des affaires de droit criminel et de droit de la famille, en particulier dans les palais de justice situés dans les grandes villes. Les deux juges en chef ont informé le procureur général de la nécessité de nommer d'autres juges pour réduire l'encombrement des rôles.

Malgré les efforts déployés par le ministère, le nombre d'affaires accumulées en 2002 était le plus élevé des dix dernières années. La situation risque de se dégrader au même niveau qu'en 1992, alors que les longs délais avaient entraîné le retrait de plus de 50 000 accusations.

Recommandation

Le ministère doit travailler de concert avec la magistrature et les autres intervenants pour mettre au point de meilleures solutions pour éliminer les arriérés, notamment :

- **créer de meilleurs outils pour déterminer l'origine et les raisons précises des délais de façon à pouvoir prendre des mesures en temps plus opportun pour remédier aux problèmes susceptibles de se poser;**
- **évaluer les répercussions sur les ressources des interventions et des décisions des différentes parties à un procès de façon que les ressources affectées aux tribunaux puissent répondre à la demande;**
- **établir des objectifs et des échéanciers réalistes pour éliminer les arriérés.**

Réponse du ministère

La Division des services aux tribunaux a mis sur pied un projet visant à améliorer la collecte et l'analyse de l'information de gestion pour surveiller le traitement des affaires, repérer les délais de traitement et en déterminer la cause et diffuser l'information de gestion au personnel de la Division, aux autres divisions, à la magistrature et aux autres intervenants de façon à favoriser la prévention et la résolution des délais.

La Division étudie présentement des solutions pour élargir la portée de l'information de gestion contenue dans son système de données. Grâce au nouveau système de suivi des causes pour les affaires de droit civil et de droit de la famille, la Division disposera, pour la première fois, de données sur la durée de ces instances. À court terme, le système opérationnel des tribunaux criminels sera amélioré pour permettre, par exemple, la collecte de renseignements sur les motifs d'ajournement. La Division étudiera ensuite des solutions pour recueillir des données sur la durée des procédures criminelles, ainsi que d'autres données diagnostiques utiles.

Par ailleurs, la Division élabore un modèle de dotation et aidera la Cour de justice de l'Ontario à mettre au point un modèle d'effectif judiciaire afin d'assurer une affectation pertinente et efficace des ressources.

Le gouvernement injectera un montant supplémentaire de 15,8 millions de dollars cette année pour accroître l'efficience et l'efficacité du système judiciaire. Cet investissement permettra au procureur général de nommer 15 nouveaux juges à la Cour de justice de l'Ontario et d'embaucher une équipe responsable des poursuites, notamment 36 nouveaux procureurs de la Couronne au moins et d'autres employés de soutien essentiels au fonctionnement des tribunaux.

L'augmentation des ressources et l'amélioration de l'information permettront d'établir des objectifs et des échéanciers réalistes pour éliminer les arriérés.

SYSTÈMES D'INFORMATION ET UTILISATION DE NOUVELLES TECHNOLOGIES

La Division fait appel à deux systèmes informatiques principaux pour fournir de l'information à la magistrature et aux procureurs de la Couronne. Le Réseau intégré d'information sur les infractions (RIII) est un ordinateur central à exploitation en ligne qui stocke de l'information ventilée par palais de justice à l'égard de la Cour de justice de l'Ontario. Il conserve des données sur les affaires en instance et produit les registres des tribunaux ainsi que des rapports statistiques mensuels. Dans le cas de la Cour supérieure de justice, les rapports statistiques mensuels sont produits par le Système d'information statistique des tribunaux (SIST) à partir de l'information recueillie par chaque tribunal, manuellement ou à l'aide de systèmes informatiques autonomes. Par ailleurs, plusieurs palais de justice emploient différents systèmes locaux pour établir le rôle des causes civiles.

Projet d'intégration du système judiciaire

En 1997, nous avons signalé que le RIII, qui avait été implanté en 1989, était désuet et ne permettait pas de saisir toute l'information nécessaire ni de produire les rapports dont la magistrature et le ministère avaient besoin. Les systèmes comportaient des incohérences sur le plan du classement des données, ainsi que du point de vue de l'exactitude et de l'opportunité des renseignements.

En 1996, le ministère, de concert avec les autres ministères liés à la justice et un consortium de partenaires du secteur privé, lança le Projet d'intégration du système judiciaire (le Projet ISJ) dans le but de moderniser l'administration de la justice et d'accroître l'efficacité et l'accessibilité du système judiciaire. De nouveaux systèmes d'information intégrée étaient censés être mis au point pour les services de police, pour les procureurs de la Couronne, pour les tribunaux et pour les services correctionnels. La composante relative aux tribunaux était la plus vaste et la plus complexe. On prévoyait instaurer des systèmes nouveaux ou améliorés pour la gestion des dossiers, l'établissement des rôles, le dépôt électronique des documents et l'enregistrement audionumérique des débats judiciaires.

Le Projet ISJ a toutefois été abandonné en octobre 2002 à cause de l'augmentation considérable des coûts et des délais. Les tribunaux n'ont reçu aucun nouveau système, exception faite de quelques projets pilotes. Le ministère est maintenant responsable du développement de quelque système d'information que ce soit pour les tribunaux et, lorsque c'est possible, il poursuit le développement des systèmes issus du Projet ISJ.

Au cours de la période de 1996-1997 à 2002-2003, le ministère a investi environ 21 millions de dollars dans le Projet ISJ et a apporté des améliorations mineures aux systèmes d'information des tribunaux, puisqu'il s'attendait à ce que ces systèmes soient remplacés. La magistrature et le ministère nous ont dit que le Projet ISJ avait certes contribué à améliorer l'échange de renseignements et les communications, mais, dans

l'ensemble, il avait en fait retardé tout progrès véritable relativement à l'implantation de nouvelles technologies de l'information dans les tribunaux.

Nous avons présenté un rapport sur le Projet ISJ dans notre *Rapport annuel 2001*, qui a donné lieu à un certain nombre d'audiences du Comité permanent des comptes publics en 2002. Au cours de ces audiences, le Comité a examiné les avantages financiers et qualitatifs du Projet ISJ pour les usagers du système judiciaire et est arrivé à la conclusion que la modernisation du système judiciaire en Ontario passait par son intégration. Après avoir déclaré que la réalisation de ces avantages n'était pas assurée si l'on mettait fin au Projet, le Comité a invité les ministères concernés à aller de l'avant avec le Projet ISJ, soit en prenant de nouveaux arrangements avec le consortium, soit en recourant à d'autres solutions.

Compte tenu de l'abandon du Projet ISJ, nous réitérons la préoccupation exprimée dans notre vérification de 1997, à savoir que les systèmes d'information des tribunaux ont un urgent besoin de modernisation si l'on veut réduire le gaspillage des ressources, le manque d'efficacité et les délais dans l'administration de la justice.

Nouvelles technologies

Au cours des dernières années, plusieurs nouvelles technologies ont été implantées dans certains tribunaux. Toutefois, la plupart de ces initiatives ont été menées à titre d'essai et n'ont toujours pas amélioré l'efficacité des tribunaux. Nous décrivons ci-dessous deux de ces initiatives :

- Compte tenu du volume d'affaires traitées chaque année, le personnel des tribunaux doit gérer une grande quantité de documents tout au long de leur cheminement dans le système judiciaire. L'abandon du papier au profit d'un système de documents judiciaires électroniques permettrait de réaliser des économies et des gains d'efficacité considérables. Depuis 1996-1997, dans le cadre d'un projet pilote d'intégration du système judiciaire, le ministère a accepté le dépôt électronique de certains formulaires par les avocats, principalement des documents concernant les tribunaux civils et la Cour des petites créances. Or, ce service a été relativement peu utilisé jusqu'à maintenant et trois palais de justice seulement acceptent le dépôt électronique des documents.

  Par ailleurs, le ministère a tiré peu d'avantages de cette initiative, car les systèmes qu'il possède ne sont pas en mesure de traiter les formulaires déposés par voie électronique. Le personnel des tribunaux doit imprimer les formulaires et entrer les renseignements manuellement dans les systèmes locaux.

- Les débats judiciaires sont transcrits manuellement par les sténographes judiciaires, ce qui retarde souvent les procédures, car la production de longues transcriptions prend en général beaucoup de temps. Le Projet ISJ a mis à l'essai l'enregistrement audionumérique des débats judiciaires à trois endroits dans le but d'implanter le

système dans tous les tribunaux, tant pour accélérer la production des transcriptions que pour réduire les frais de sténographe judiciaire. Le ministère a toutefois établi que le logiciel ne répondait pas aux critères fonctionnels de l'Ontario pour les enregistrements en salle d'audience et qu'il ne permettrait pas non plus de réduire les coûts de dotation.

En revanche, les comparutions par vidéo sont un domaine où les tribunaux ont mis à profit la technologie. La plupart des comparutions en cour pénale concernent des audiences préliminaires ou des renvois, qui ne durent en général que quelques minutes, après quoi l'accusé est mis en détention provisoire en attendant son procès. Le Projet de mise en œuvre d'un système de renvois par vidéo permet à l'accusé de comparaître en cour par vidéoconférence depuis un établissement correctionnel ou un poste de police. On élimine ainsi le transport du détenu au tribunal et les frais connexes. En date du 31 mars 2003, le matériel permettant la comparution à distance par vidéo avait été installé dans une centaine de palais de justice et de lieux de détention.

Recommandation

Pour faire en sorte que les tribunaux rendent leurs décisions en temps opportun et améliorer les gains d'efficacité, le ministère doit prendre les mesures nécessaires pour moderniser les technologies de l'information utilisées dans les tribunaux. Il doit également établir un plan complet pour assurer une mise en œuvre rapide des nouvelles technologies de l'information.

Réponse du ministère

Le ministère est déterminé à moderniser le système judiciaire pour accroître la sécurité du public, améliorer les services et rendre le système plus accessible. Les nouveaux développements ou les améliorations des systèmes que le ministère mettra en oeuvre, le cas échéant, reposeront sur des analyses de rentabilisation économiques, progressives et efficientes et comportant des délais réalistes. Dans le cadre de son plan quinquennal, le ministère s'est engagé à l'égard d'un système de suivi des causes judiciaires ainsi qu'à l'égard d'autres plans et améliorations.

Le système de suivi des causes judiciaires sera utilisé pour les affaires intéressant le droit civil, le droit de la famille et les petites créances, pour les affaires relevant de la Cour divisionnaire et pour les causes criminelles de la Cour supérieure. Le système sera exploité dans tous les palais de justice de l'Ontario. Il a été mis à l'essai dans des palais de justice à Brantford, Oshawa, Sudbury et Whitby dans le cadre d'un projet pilote. Il permet au personnel de veiller au traitement des affaires dans les délais prescrits et élimine les longs processus manuels. Afin d'améliorer encore davantage l'efficience et l'efficacité des palais de justice, le système produit des avis et des ordonnances réglementaires, permet au personnel

des tribunaux d'effectuer des recherches sur une affaire précise sans devoir récupérer le dossier papier et élimine la répétition des tâches du fait qu'il n'est pas nécessaire d'entrer les données plus d'une fois.

Le ministère s'est aussi engagé à l'égard de ce qui suit :

- ***effectuer à court terme des mises à niveau du système opérationnel des tribunaux criminels afin d'obtenir plus de données pour définir les possibilités d'accroître l'efficience et l'efficacité, tandis que des solutions seront élaborées à plus long terme pour améliorer le système de gestion des affaires criminelles;***
- ***élaborer un plan de gestion de l'information/technologie de l'information stratégique pluriannuel pour définir les priorités en matière de technologie de l'information et les besoins en matière de ressources;***
- ***maintenir la salle d'audience électronique modèle qui a été conçue pour faire l'essai de présentations et d'éléments de preuve multimédias, de comparutions à distance et de l'enregistrement audionumérique, et qui est exploitée et gérée par la région de Toronto.***

INFORMATION FINANCIÈRE

Le ministère a besoin d'information financière pour pouvoir évaluer de manière adéquate la justification des dépenses et pour déterminer si la prestation des services judiciaires est assurée de façon économique et efficiente.

Nous avons indiqué en 1997 que le ministère n'avait pas fait beaucoup d'efforts pour évaluer ses coûts, à part compiler des renseignements sur les dépenses réelles par rapport aux dépenses budgétaires par région et par palais de justice. En 2003, le ministère n'avait toujours pas de système de rapports de gestion réguliers, ni au niveau ministériel ni au niveau régional, qui aurait permis à la direction de surveiller l'efficience de la prestation des services judiciaires. Par exemple, parmi les régions auxquelles nous avons rendu visite, aucune ne faisait état de ses coûts par activité ni ne comparait ses coûts à des coûts de référence ou aux coûts des années antérieures, ou encore aux coûts de la prestation de services identiques dans d'autres régions; de plus, il n'y avait pas de rapports normalisés des coûts qui auraient permis de faire des comparaisons valables.

Le ministère nous a transmis des rapports produits au niveau ministériel qui contenaient de meilleurs renseignements financiers et de gestion sur les coûts des programmes. Par exemple, dans un rapport préliminaire préparé pour janvier 2002, on comparait divers coûts et activités judiciaires par région et avec d'autres provinces. Le rapport n'était ni complet ni vérifié et le ministère reconnaissait qu'il lui fallait des données supplémentaires. Aucun rapport final ou subséquent n'avait été produit en date de mars 2003.

Recommandation

Pour assurer une gestion efficace du coût des activités judiciaires, le ministère doit :

- **définir et recueillir les renseignements nécessaires pour évaluer si la prestation des services judiciaires est assurée de manière économique et efficace;**
- **déterminer la meilleure façon d'utiliser la technologie de l'information pour faciliter le processus.**

Réponse du ministère

Dans son plan quinquennal, le ministère a établi la norme de service mesurable suivante : les finances de la Division sont gérées conformément aux normes et aux politiques du Conseil de gestion et font l'objet d'un suivi mensuel pour s'assurer que la Division [des services aux tribunaux] respecte son budget.

À compter d'avril 2004, la Division mettra en œuvre une structure de compte de dépenses qui permettra de saisir les coûts par domaine de pratique. Un examen de la structure de compte de dépenses de la Division est présentement en cours pour déterminer la meilleure façon d'instaurer cette nouvelle structure. L'examen portera aussi sur la saisie des coûts de dotation au moyen du système de codage SYSPAI.

La mise en oeuvre du Système intégré de gestion de l'information financière est prévue pour l'automne 2004. La nouvelle structure de codage y sera incorporée. Ce système fournira de meilleurs rapports sur les engagements de dépenses afin de faciliter l'établissement des prévisions de dépenses.

Un examen des dépenses régionales est en cours et une attention spéciale est accordée aux coûts associés au volume d'instances.

Les améliorations prévues de la collecte des statistiques sur le volume des instances permettront de relier les coûts judiciaires, ce qui devrait permettre de déterminer les coûts d'après le genre d'instance.

CONTRÔLE DES DÉPENSES

Au cours de notre vérification, nous avons relevé plusieurs cas où le ministère ne respectait pas les directives applicables du Conseil de gestion du gouvernement. Ces directives exigent que les biens et services, y compris les services de consultants, soient acquis de façon économique et concurrentielle et que les paiements soient soumis à des contrôles adéquats. Par exemple :

- Les directives énoncent les procédures à suivre pour l'utilisation et le contrôle des cartes d'achat, lesquelles sont des cartes de crédit émises aux fonctionnaires pour leur

permettre d'effectuer des achats mineurs de façon plus efficiente. Nous avons remarqué que le personnel des palais de justice et des bureaux régionaux, bien souvent, ne respectait pas les contrôles relatifs aux cartes d'achat locales. Environ la moitié des relevés mensuels que nous avons passés en revue n'avaient pas été examinés et approuvés par le supérieur des titulaires de carte et, dans bien des cas, il n'y avait aucun justificatif.

- Nous avons relevé deux cas où le ministère avait embauché des entrepreneurs pour effectuer des réparations dans des palais de justice sans avoir signé de contrat énonçant les modalités du mandat ou les modalités de paiement. De plus, le ministère n'a pu produire aucun document à l'appui de la sélection concurrentielle de ces entrepreneurs. Il avait versé plus de 100 000 $ entre janvier et mars 2002 à l'un des entrepreneurs et plus de 400 000 $ à l'autre entrepreneur durant la même période.

Le ministère a aussi embauché plusieurs consultants pour effectuer du travail de gestion ou du travail opérationnel sur une base permanente, contrairement aux exigences du Conseil de gestion du gouvernement. Par exemple, le ministère retient les services d'un consultant depuis 1989 pour qu'il apporte différents niveaux de modification et de soutien au système d'un greffe. Au cours des trois dernières années, ce consultant a touché environ 565 $ par jour, soit un montant total de 253 600 $. Cette pratique va à l'encontre de la directive du Conseil de gestion du gouvernement sur les services de consultation qui stipule qu'il doit y avoir un transfert de connaissances entre les consultants et le personnel des ministères, dans les cas pertinents, pour éviter de s'en remettre continuellement aux consultants.

Recommandation

Le ministère doit veiller à ce que les dépenses soient assujetties à des contrôles adéquats de manière que les biens et services, y compris les services de consultation, soient acquis de façon concurrentielle et en conformité avec les directives du Conseil de gestion du gouvernement.

Réponse du ministère

Le ministère est déterminé à garantir que les dépenses sont assujetties à des contrôles adéquats.

Des notes de service concernant les procédures d'approvisionnement appropriées et le traitement adéquat des paiements seront envoyées à tous les gestionnaires de la Division aux fins de diffusion, selon les besoins. Des liens au site du Bureau des services en commun seront mis à la disposition des gestionnaires.

La question des contrôles adéquats des dépenses sera abordée à intervalles réguliers à l'occasion des réunions des gestionnaires pour renforcer le respect des pratiques appropriées.

PROJETS D'IMMOBILISATIONS

Au cours des six dernières années, le ministère a consacré environ 275 millions de dollars à des projets d'immobilisations pour moderniser et améliorer les tribunaux. Ces projets comprennent la rénovation de palais de justice ou le regroupement de plusieurs tribunaux locaux dans un nouveau palais de justice. Suivant une directive du Conseil de gestion du gouvernement, le ministère doit traiter avec la Société immobilière de l'Ontario (SIO) ou son agent privé pour la réalisation et la gestion des projets d'immobilisations.

La vérification de l'acquisition des services d'entrepreneur et de la gestion des projets d'immobilisations relatifs aux tribunaux nous a permis de relever les lacunes suivantes :

Améliorations locatives d'un nouveau palais de justice – 2201, avenue Finch Ouest, Toronto. En mars 2003, la construction du nouveau palais de justice d'une superficie de 73 000 pieds carrés du ministère, situé dans des locaux loués au 2201, avenue Finch Ouest, était en bonne partie terminée. Le ministère prévoyait que le coût de réalisation total du projet serait de 30 millions de dollars. Le nouvel emplacement visait à remplacer un palais de justice, également situé dans des locaux loués, où l'on avait découvert la présence de moisissure toxique en novembre 2000, ce qui posait un risque pour la santé des occupants.

En mai 2001, le ministère loua donc une superficie initiale d'environ 40 000 pieds carrés au nouvel endroit pour y installer un palais de justice provisoire en attendant que des travaux de remise à neuf soient effectués dans l'autre palais de justice. Nous avons été informés que le projet relatif au palais de justice provisoire avait été mené de façon accélérée par l'agent de la SIO de façon que le nouvel emplacement puisse accueillir ses occupants le 1er septembre 2001. Par conséquent, la location de l'emplacement provisoire n'avait pas fait l'objet d'un appel d'offres. La SIO a plutôt envisagé plusieurs endroits par l'entremise d'un courtier immobilier indépendant.

Le projet de rénovation visant à convertir l'emplacement provisoire en un palais de justice temporaire n'avait pas fait non plus l'objet d'un appel d'offres. Le ministère nous a informés que l'agent de la SIO avait plutôt fait appel à un entrepreneur choisi dans une liste de fournisseurs à prix unitaires qui offraient leurs services à des tarifs convenus d'avance. Bien que les tarifs soumissionnés par ces fournisseurs aient été obtenus dans le cadre d'une sélection préalable, cette liste s'appliquait à des travaux de moins de 100 000 $. Le projet, dont le coût estimatif à ce moment était d'environ 8 millions de dollars, a donc été exécuté sans contrat à prix fixe et sans appel d'offres alors qu'un processus d'acquisition concurrentielle s'imposait pour un projet de cette envergure. De plus, le ministère ne s'était pas préoccupé d'obtenir l'autorisation ministérielle ou du Conseil de gestion du gouvernement de ne pas recourir au processus d'appel d'offres avant d'octroyer un contrat de cette importance.

En septembre 2001, le ministère a obtenu l'autorisation du Conseil de gestion du gouvernement et du Conseil ministériel de la privatisation et de l'initiative SuperCroissance de changer ses plans et d'établir un nouveau palais de justice à

l'emplacement loué au 2201, avenue Finch Ouest. Le ministère déclara que ce changement était nécessaire à la suite d'une évaluation plus approfondie de l'état du bâtiment qui avait révélé que l'autre palais de justice était en très mauvais état et nécessitait de gros travaux de réparation. Le coût total estimatif révisé des travaux de rénovation du nouveau palais de justice de l'avenue Finch était de 21 millions de dollars, et comprenait une superficie supplémentaire de 33 000 pieds carrés pour répondre aux besoins. De plus, la date d'occupation prévue avait été reportée de septembre 2001 à janvier 2002 pour les tribunaux, tandis que la construction des cellules de détention avait été reportée à mai 2002.

En mars 2003, le coût du projet avait grimpé à 30 millions de dollars, soit environ 9 millions de plus que le montant prévu en septembre 2001. Or, seule une tranche de 6 millions de dollars du coût total du projet a été octroyée par appel d'offres. Nous avons également remarqué que les coûts de construction engagés dans d'autres projets visant des palais de justice étaient beaucoup moins élevés. Ces coûts se situaient entre 200 $ et 280 $ le pied carré environ (en dollars de 2001) lorsqu'on faisait affaire avec des entrepreneurs choisis dans le cadre d'un appel d'offres et que l'on utilisait des contrats à prix fixe. Les coûts engagés pour le projet de l'avenue Finch étaient d'environ 390 $ le pied carré, soit 40 % de plus que les coûts de projets identiques.

Le 29 juillet 2002, le ministère a déménagé la totalité des activités judiciaires au nouvel emplacement, soit six mois après la date d'occupation prévue. Comme la construction des cellules de détention n'a été achevée qu'en mars 2003, il a fallu utiliser celles d'autres palais de justice pendant une longue période.

Par ailleurs, lorsque le ministère a demandé au Conseil de gestion du gouvernement et au Conseil ministériel de la privatisation et de l'initiative SuperCroissance d'autoriser l'établissement du nouveau palais de justice, il les a informés que la cause principale du problème de moisissure toxique était le fait que les anciens propriétaires avaient mal entretenu l'édifice pendant des années. Néanmoins, d'après le ministère et la SIO, il fut décidé, à la suite de l'obtention d'un avis juridique, de continuer à verser le loyer de l'ancien palais de justice jusqu'à l'expiration du bail le 30 avril 2004. Or, ce loyer représentera un montant total de plus de 1 million de dollars à compter de la date où le ministère a quitté l'édifice.

Sans égard aux efforts déployés par le ministère et la SIO pour remédier le plus rapidement possible aux préoccupations sur le plan de la santé à l'ancien palais de justice, au cours de la période de plus de deux ans qui a été nécessaire pour mener à bien le projet, d'importants contrats ont été octroyés sans observer la procédure de sélection concurrentielle et sans avoir obtenu l'autorisation de la haute direction du ministère ou du Conseil des ministres de déroger aux directives du Conseil de gestion du gouvernement.

Travaux correctifs pour éliminer la moisissure – palais de justice de Newmarket. En mars 2000, on a découvert de la moisissure toxique au palais de justice de Newmarket. Le ministère a donc fermé l'édifice le 30 juin 2000 parce que la santé des occupants

préoccupait de plus en plus les gens, et pour pouvoir effectuer les travaux correctifs nécessaires et les mises à niveau connexes des systèmes de l'édifice. Le palais de justice a réouvert ses portes en juillet 2001, après la réalisation de travaux correctifs ayant coûté environ 23 millions de dollars. Le ministère a aussi consacré un montant supplémentaire de 20 millions de dollars à des locaux temporaires pour maintenir le déroulement des activités judiciaires au cours de cette période.

Les coûts et l'ampleur des travaux correctifs ont été grandement sous-estimés pendant toute la durée du projet. Le 20 avril 2000, on estimait que le projet coûterait environ 250 000 $ et on ne prévoyait pas de devoir déménager temporairement les tribunaux pendant les réparations. Un mois plus tard, après la découverte que la moisissure avait causé beaucoup plus de dommages que ce qui avait été établi au départ, l'agent de la SIO estima que le coût total des travaux correctifs, dans « le pire des cas », s'élèverait à 3,5 millions de dollars. Or, le coût estimatif fut révisé à la hausse comme suit : 8,3 millions de dollars (en août 2000), 11,4 millions de dollars (en octobre 2000), 14,9 millions de dollars (en décembre 2000) et 18,4 millions de dollars (en mars 2001). Conformément à ce que nous avons souligné précédemment, le coût final des travaux correctifs s'est élevé à quelque 23 millions de dollars.

Nous avons remarqué que la majorité des contrats, tant pour les travaux correctifs que pour le déménagement des activités judiciaires dans des locaux temporaires avaient été octroyés sans observer la procédure de sélection concurrentielle. Par exemple, le 12 mai 2000, dans le cadre du projet initial, les services d'un entrepreneur avaient été retenus à la suite d'un processus concurrentiel pour effectuer des travaux correctifs au coût de 52 000 $. Or, malgré l'augmentation de l'étendue des travaux et les devis estimatifs beaucoup plus élevés qui ont suivi, le ministère ne s'est pas préoccupé d'obtenir des soumissions auprès d'autres entrepreneurs. Au bout du compte, l'entrepreneur initial a reçu 23,8 millions de dollars, dont 13,4 millions pour les travaux correctifs. Il a aussi obtenu des contrats d'un montant total de 10,4 millions de dollars, sans appel d'offres, pour des travaux relatifs à la construction de locaux temporaires.

Après la fermeture de l'édifice le 30 juin 2000, le ministère a accéléré le projet des travaux correctifs pour réduire au minimum le temps pendant lequel il devait assurer le déroulement des activités judiciaires dans des locaux temporaires. Toutefois, l'écart important entre le devis estimatif initial et le coût final du projet montre que même dans les cas où il faut accélérer un projet, une planification adéquate s'impose dès le départ. Une telle planification permet de prendre de meilleures décisions tant avant d'entreprendre les projets d'immobilisations que pendant leur durée et garantit que l'on observe les pratiques applicables en matière d'approvisionnement concurrentiel.

Nouvelles installations pour les victimes et les témoins et nouveaux bureaux pour les procureurs de la Couronne – palais de justice de Milton. Conformément à ce que nous avons indiqué ci-dessus, suivant une directive du Conseil de gestion du gouvernement, le ministère doit faire appel à la SIO pour l'exécution des projets d'immobilisations. Or, contrairement à cette directive et sans lancer d'appel d'offres, le ministère, en février 2001,

a fait directement affaire avec une société de gestion de projet privée pour la construction d'installations pour les victimes et les témoins, ainsi que de bureaux pour les procureurs de la Couronne, au palais de justice de Milton. La Direction s'attendait à ce que la société de gestion embauche des entrepreneurs sur une base concurrentielle pour effectuer les travaux de construction. Le coût estimatif du projet était de 200 000 $.

Plus d'un an plus tard, la société de gestion de projet a transmis au ministère une facture de 187 000 $ qui indiquait que les travaux avaient été exécutés, même si aucun entrepreneur n'avait été embauché et que les travaux n'étaient pas encore commencés. En mars 2002, le ministère a réglé la facture de 187 000 $, même s'il savait qu'aucun travail n'avait été effectué. Le ministère nous a informés qu'il avait payé la facture parce que les fonds avaient été engagés pour cet exercice et qu'ils ne seraient peut-être pas disponibles plus tard.

À la suite de notre enquête sur ce projet, le ministère a résilié son contrat avec la société de gestion de projet en janvier 2003, pour confier ensuite la gestion du projet à la SIO. À ce moment, la société de gestion n'avait toujours pas réalisé de travaux substantiels relativement au projet. En janvier 2003, le ministère a demandé et reçu un remboursement de 166 000 $ de la société de gestion de projet.

En résumé, une planification plus adéquate, une meilleure gestion de projet, l'utilisation de soumissions et le respect des politiques du gouvernement auraient pu permettre de réduire les coûts de réalisation des projets d'immobilisations pour les palais de justice.

Recommandation

Pour s'assurer que les projets de construction et de rénovation qui touchent les palais de justice font l'objet d'un appel d'offres, respectent le budget établi et sont conformes aux politiques du Conseil de gestion du gouvernement, le ministère, en collaboration avec la Société immobilière de l'Ontario, doit planifier et gérer ses projets d'immobilisations de façon adéquate. Il doit également veiller à instaurer des contrôles appropriés pour faire en sorte que les entrepreneurs ne soient payés que pour les travaux qu'ils ont effectivement réalisés.

Réponse du ministère

La moisissure présente des risques pour la santé. La* Loi sur la protection et la promotion de la santé *exige que le gérant d'un immeuble procure un environnement sûr aux occupants. La* Loi sur la santé et la sécurité au travail *décrit les responsabilités de l'employeur en ce qui a trait à la fourniture d'un milieu de travail sain et sécuritaire à ses employés.

À l'endroit où était situé auparavant le palais de justice (80 The East Mall), qui est le quatrième en importance de l'Ontario et qui traite d'affaires relatives à des infractions criminelles et à des infractions commises par des jeunes contrevenants, le ministère du Travail a émis six ordonnances

(entre la fin de l'automne 2000 et l'été 2001) concernant de graves problèmes de moisissure et des problèmes liés à la structure, au chauffage, à la ventilation et à la climatisation. Pour remédier à ces problèmes, le ministère s'est empressé de transférer une partie des activités judiciaires à différents endroits en attendant que le nouveau palais de justice situé au 2201, avenue Finch Ouest soit prêt.

À Newmarket, le ministère du Travail a émis 27 ordonnances au cours du printemps 2000, lesquelles ont entraîné des refus de travailler. Le ministère a alors été contraint de prendre une décision difficile, soit fermer le palais de justice pour corriger les problèmes de moisissure. Une installation mobile temporaire a été utilisée sur cet emplacement, tandis que certaines activités judiciaires ont été déménagées dans des endroits situés à proximité pour assurer l'accès continu aux services judiciaires.

Dans les deux cas, les problèmes de moisissure étaient des cas urgents et le ministère devait y remédier le plus rapidement possible. Pour faire en sorte que le ministère obtienne un bon rapport qualité-prix, la Société immobilière de l'Ontario a retenu les services d'un consultant en coûts et métreur indépendant. Celui-ci était chargé d'attester l'exactitude et la validité des paiements effectués. Si le ministère n'avait pas pris des mesures de toute urgence, l'administration de la justice aurait été perturbée et des affaires criminelles auraient pu être retirées. Le ministère a agi dans l'intérêt du public et dans celui des employés des deux palais de justice.

Le ministère reconnaît les avantages que comporte le processus d'appel d'offres sur le plan des économies et il continuera de travailler en partenariat avec ses fournisseurs de services obligatoires pour faire en sorte que les projets de construction et de rénovation fassent l'objet d'un appel d'offres, respectent le budget établi et soient conformes aux politiques du Conseil de gestion du gouvernement.

Dans le cadre du cycle de planification des immobilisations, le ministère continuera de consulter la Société immobilière de l'Ontario à titre de fournisseur de services obligatoires pour assurer une planification adéquate des projets d'immobilisations.

Le ministère a établi des processus et des procédures supplémentaires pour renforcer encore davantage les mécanismes de contrôle de son budget d'immobilisations.

SÉCURITÉ DES TRIBUNAUX

En vertu de la *Loi sur les services policiers*, les commissions des services policiers locales assurent la sécurité des juges et des personnes qui prennent part ou assistent à des instances judiciaires. Les services policiers locaux contribuent à la sécurité des tribunaux principalement en fournissant et en rémunérant des agents compétents, chargés de gérer

et d'instaurer des mesures de sécurité et d'appliquer des dispositifs de sécurité. Pour sa part, le ministère assume les frais de sécurité des tribunaux qui ne sont pas reliés à la dotation. Entre autres, il doit veiller à ce que les palais de justice soient conçus et entretenus de façon appropriée, par exemple que les corridors et les cellules de détention soient sécurisés. Les autres coûts concernent l'achat et l'entretien des dispositifs de sécurité, tels que les appareils de détection aux entrées et les caméras de sécurité.

En mars 2001, la Division a lancé un projet concernant la sécurité des tribunaux. Un comité interne composé de cadres supérieurs a reçu le mandat de se pencher sur les risques posés à la sécurité dans les établissements et de participer aux décisions visant à établir l'ordre de priorité des dépenses d'immobilisations à court et à long terme pour assurer la sécurité des tribunaux. Dans le cadre du projet, le comité a retenu les services d'une société externe de consultants en sécurité, au coût d'environ 148 000 $, pour examiner les risques posés à la sécurité dans 90 grands palais de justice.

Se fondant sur les constatations du consultant, le comité a fait état en janvier 2003 de nombreuses lacunes sur le plan des mesures de sécurité dans les palais de justice examinés. Plus de 150 lacunes ont été relevées. Par exemple, dans certains palais de justice, on notait l'absence :

- d'une surveillance des boutons d'alarme par les services de police locaux ou le personnel des tribunaux;
- de classeurs sûrs dans les bureaux des juges;
- de gardiens aux entrées principales;
- de stationnement séparé pour les juges;
- d'inspections de sécurité des salles d'audience avant le déroulement des instances.

Les risques principaux énumérés dans le rapport du comité comprenaient les armes non autorisées, la violence verbale et les menaces, les actes de vandalisme et de sabotage, le vol, les agressions et les altercations.

Au cours de nos visites dans les palais de justice, nous avons relevé dans bien des cas des incohérences importantes du niveau de sécurité aux entrées publiques des palais de justice où sont entendues des affaires criminelles. Alors que les policiers dans nombre de ces palais de justice exigeaient à l'entrée que les gens soient soumis au détecteur de métaux et que leurs sacs soient fouillés, dans d'autres palais de justice, les policiers n'imposaient pas ces exigences. Dans deux des palais de justice que nous avons visités, les services de polices locaux n'utilisaient pas de détecteur de métaux aux entrées même si le ministère avait fourni le matériel nécessaire au coût d'environ 15 000 $ par palais de justice. Dans un palais de justice où ces vérifications étaient effectuées, les policiers locaux nous ont dit que leurs fouilles donnaient lieu à plus d'une centaine d'accusations par année pour différentes infractions.

Deux des juges en chef nous ont fait part de leurs préoccupations au sujet du niveau de sécurité dans les palais de justice. L'un d'eux nous a écrit ce qui suit :

> La sécurité est une question qui préoccupe beaucoup la cour.... Même s'il y a des comités de sécurité locaux, il existe dans la province une mosaïque de mesures de sécurité, qui sont dictées en grande partie par la survenance d'un événement important qui entraîne un renforcement des niveaux de sécurité dans un palais de justice donné ou, plus couramment, par des contraintes budgétaires qui aboutissent à une réduction de la sécurité. L'état actuel de la sécurité dans les palais de justice de l'Ontario est tel que le public et les usagers des tribunaux peuvent être exposés à des risques inutiles à cause de l'absence d'une approche cohérente en matière de sécurité...
>
> La cour estime que l'amélioration de la sécurité des palais de justice et des salles d'audience passe par un examen provincial des mesures de sécurité actuelles, conjugué à l'élaboration de normes de sécurité précises pour les palais de justice et les salles d'audience.

Au moment de notre vérification, le ministère étudiait des façons de remédier aux problèmes de sécurité qui avaient été soulevés.

Recommandation

Afin d'assurer la sécurité des juges et des personnes qui participent aux instances judiciaires, le ministère doit s'empresser de collaborer avec les intervenants pour établir dans les plus brefs délais un niveau de sécurité adéquat dans tous les palais de justice et le maintenir.

Réponse du ministère

La Division des services aux tribunaux, en collaboration avec les intervenants, étudie les mesures à prendre pour s'assurer qu'il y a des dispositifs de sécurité dans tous les palais de justice de la province et qu'on les utilise de façon constante.

S'inspirant des constatations du rapport sur le projet d'examen de la sécurité dans les palais de justice, la Division a demandé à la Direction des installations du ministère d'élaborer des normes pour les installations, y compris pour le matériel de sécurité, qui pourraient s'appliquer à différents types d'installations judiciaires (par exemple, les installations anciennes et nouvelles et les emplacements petits, moyens et grands).

PERCEPTION DES AMENDES

Dans le cadre du remaniement des services locaux, le gouvernement de l'Ontario a décidé en janvier 1997 de transférer aux municipalités les fonctions en matière d'administration et de poursuite pour la plupart des accusations relevant de la *Loi sur les infractions provinciales*, y compris la perception des amendes connexes. La plupart des amendes dont la perception a été transférée aux municipalités se rapportaient à des infractions au *Code de la route*. Ce transfert de responsabilités s'est déroulé entre mars 1999 et février 2002. Le ministère a conservé uniquement la responsabilité de percevoir les amendes imposées pour des infractions à d'autres lois provinciales et au *Code criminel*. En février 2003, le

ministère avait la responsabilité de percevoir quelque 60 millions de dollars en amendes impayées, dont la moitié environ remontaient à plus de cinq ans au moins et étaient considérées par le ministère comme irrécouvrables.

Le Réseau intégré d'information sur les infractions (RIII), qui sert à effectuer le suivi des amendes, produit un rapport mensuel sur les montants imposés et perçus et sur l'ancienneté des amendes impayées. Les amendes imposées correspondent à un montant annuel de quelque 15 millions de dollars et la majorité d'entre elles doivent faire l'objet d'un recouvrement. Le ministère a conclu un accord avec l'Unité de gestion des services de recouvrement (l'Unité) du Secrétariat du Conseil de gestion, suivant lequel le ministère doit transférer au moins tous les trois mois à l'Unité les amendes impayées aux fins de recouvrement par des agences privées. Le transfert en temps voulu des amendes aux agences de recouvrement est crucial, car plus le paiement d'une amende est en retard, plus il est difficile de recouvrer le montant dû.

En 1997, nous avons indiqué que le ministère se devait d'améliorer ses activités de perception des amendes. Or, nous avons constaté que la mise en œuvre de nos recommandations n'avait pas beaucoup progressé. Plus précisément :

- Au cours des cinq dernières années, le ministère a transféré des amendes à l'Unité à quatre reprises seulement. Le dernier transfert avait été effectué le 1er octobre 2002, soit deux ans et demi après le transfert précédent. De plus, le ministère n'effectuait aucun rapprochement de ses dossiers avec ceux de l'Unité pour s'assurer que toutes les amendes en souffrance avaient été transférées et comptabilisées. En date du 28 février 2003, l'Unité a fait état d'un montant de 33 millions de dollars seulement au titre des amendes impayées remontant à plus de trois mois. Nous avons remarqué que les dossiers du ministère indiquaient à la même date un montant de 57 millions de dollars environ pour ces amendes.
- Le ministère reçoit de l'Unité des rapports d'activité mensuels sur les amendes perçues et impayées. Toutefois, il ne surveillait pas les taux de recouvrement pour déterminer le succès remporté par les activités de perception.
- D'après l'accord qu'il a conclu avec l'Unité, le ministère doit autoriser les différentes mesures d'exécution qu'utilisaient les agences de recouvrement privées. Nous avons remarqué que les mesures autorisées par le ministère faisaient partie des moins contraignantes par rapport à celles appliquées par d'autres ministères. Par exemple, le ministère interdit de communiquer à une agence d'évaluation du crédit le nom des personnes qui ne paient pas leurs amendes, d'accumuler des frais d'intérêt et de perception, de suspendre le permis de conduire ou de refuser de renouveler l'immatriculation d'un véhicule, de saisir les remboursements d'impôt sur le revenu, d'imposer une saisie-arrêt sur le salaire ou d'intenter des poursuites.

Il est essentiel d'obtenir le paiement des amendes pour assurer l'intégrité du système judiciaire et dissuader les contrevenants de récidiver.

Recommandation

Afin de mieux garantir que les contrevenants paient leurs amendes, le ministère doit :

- **transmettre en temps voulu toutes les amendes impayées à l'Unité de gestion des services de recouvrement aux fins de perception;**
- **autoriser la prise de mesures d'exécution plus énergiques pour obtenir le paiement des amendes impayées;**
- **améliorer son système de suivi des amendes.**

Réponse du ministère

Sur le nombre total d'amendes imposées tous les ans, les données historiques indiquent que l'on parvient à en percevoir les deux tiers environ. La perception du dernier tiers est difficile.

Pour s'assurer que les contrevenants paient leurs amendes, le ministère :

- ***veillera à transmettre régulièrement (tous les trimestres) les données sur les amendes en souffrance à l'Unité de gestion des services de recouvrement (l'Unité);***
- ***confiera à une personne la tâche d'assurer la liaison avec l'Unité au sujet des activités de recouvrement et d'élaborer une proposition de financement pour l'exercice 2004-2005;***
- ***étudiera et mettra en œuvre un mécanisme de suivi amélioré des amendes, ainsi que des mesures d'exécution plus énergiques.***

COMPTE RENDU DU RENDEMENT

Un compte rendu adéquat du rendement devrait comprendre les caractéristiques suivantes : des objectifs clairs, des mesures du rendement complètes et pertinentes, des normes et des cibles appropriées pour mesurer les résultats, des systèmes fiables pour rassembler l'information nécessaire et un mécanisme de rapport visant à communiquer à intervalles réguliers les accomplissements et les aspects à corriger. Étant donné que la responsabilité relative aux tribunaux est répartie entre la Division des services aux tribunaux et la magistrature, les deux parties doivent prendre part à l'instauration de mesures du rendement appropriées.

En 1997, le ministère nous a informés qu'il s'employait à élaborer des mesures du rendement pour l'administration des tribunaux, y compris des normes et des cibles, et qu'il les inclurait dans ses plans d'activités. Le ministère se proposait d'élaborer des indicateurs, des cibles et des points de référence plus précis pour le rendement de façon à pouvoir mesurer les résultats atteints. Dans notre suivi de 1999, nous avons constaté que

ces plans étaient toujours en cours de réalisation. Notre vérification récente nous a permis de constater que le ministère n'avait encore fait aucun progrès important pour mesurer son rendement et en rendre compte.

En date du 31 mars 2003, le ministère n'avait que deux mesures d'évaluation de la performance touchant les tribunaux dans son plan d'activités annuel. Il s'agissait des résultats de sondages du niveau de satisfaction du public à l'égard des services dans les cours des petites créances et dans les centres d'information sur le droit de la famille et d'une indication du pourcentage de causes civiles ayant fait l'objet d'un règlement par la médiation. Or, ces aspects ne représentent qu'une petite partie des services fournis par les tribunaux. Il n'y avait aucun résultat ni aucune mesure touchant les activités de base des tribunaux criminels et des services judiciaires. Nous avons remarqué, en outre, que le ministère ne disposait d'aucun indicateur pour mesurer l'efficience et en rendre compte, par exemple les coûts de prestation des services judiciaires ou une comparaison des coûts ontariens avec ceux d'autres administrations.

Nous avons remarqué que le ministère disposait de certains renseignements qui étaient accessibles à ses gestionnaires. Il s'agissait de données sur les arriérés, sur le nombre d'heures d'audience et sur le délai moyen d'instruction des affaires à la Cour de justice de l'Ontario. Ces renseignements auraient parfaitement pu être publiés dans le plan d'activités du ministère ou sur son site Web. Les autres administrations ont aussi des indicateurs pertinents dont ils font état dans un rapport, tels que le volume d'affaires traité par les tribunaux, les tâches administratives exécutées dans les délais prévus, la perception des amendes et les délais d'instruction des affaires. Or, ces renseignements étaient disponibles au ministère, mais ils n'étaient pas publiés.

Le ministère a reconnu la nécessité d'améliorer l'information sur le rendement pour pouvoir établir des normes de service et appuyer ses objectifs opérationnels et ses besoins en matière de ressources dans un contexte de ressources financières limitées. Le ministère a indiqué qu'il rassemblerait l'information financière et de gestion nécessaire dans le cadre de l'établissement de son plan quinquennal stratégique.

Recommandation

Le ministère doit mesurer l'efficience, l'efficacité et les résultats de sa prestation des services judiciaires et en rendre compte :

- **en collaborant avec la magistrature à l'élaboration d'indicateurs et de cibles de rendement appropriés qui lui permettront de mesurer dans quelle mesure il atteint ses objectifs et ses normes opérationnels;**
- **en veillant à ce que ses systèmes d'information recueillent et produisent l'information dont les gestionnaires ont besoin pour surveiller le rendement de façon continue;**
- **en publiant à intervalles réguliers des rapports sur son rendement.**

Réponse du ministère

Un plan quinquennal a maintenant été élaboré pour la Division des services aux tribunaux. Le plan définit cinq objectifs opérationnels et 42 normes de service mesurables sur le plan de la conformité aux objectifs opérationnels, y compris des normes globales pour la Division et des normes pour chaque domaine de pratique. Les objectifs, les normes et les initiatives énoncés dans le plan quinquennal figureront dans le plan d'activités de la Division et seront publiés dans le nouveau rapport annuel de celle-ci. Tous les aspects du plan, y compris les normes de service, seront examinés et actualisés tous les ans en consultation avec la magistrature et les usagers des tribunaux. Dans le cadre de ce processus, on se penchera sur l'adoption de mesures visant à évaluer l'efficience, l'efficacité et les résultats de la Division sur le plan de la prestation des services aux tribunaux.

L'évaluation du rendement se fera aussi au moyen de l'évaluation de tous les programmes de la Division sur un cycle de quatre ans. Ces évaluations serviront à déterminer la pertinence des programmes pour les activités de base du ministère et établiront l'efficience, l'efficacité et la soutenabilité des programmes. Les évaluations relatives à l'activité d'exécution et aux services de soutien judiciaire seront effectuées en décembre 2003, celles concernant les activités des tribunaux criminels et du bureau principal seront menées à bien en 2004-2005, tandis que les évaluations portant sur les activités des tribunaux civils et des cours de la famille seront réalisées en 2005-2006.

La Division a un certain nombre d'initiatives en cours pour fournir de meilleurs renseignements de gestion et faciliter ainsi le processus décisionnel de la direction et le compte rendu du rendement. Ces mesures amélioreront la portée et l'exactitude des renseignements de gestion et l'accès à ces renseignements. Par exemple :

- *Un nouveau système de suivi des causes pour les affaires de droit civil et de droit de la famille, pour les affaires relevant de la Cour des petites créances et de la Cour divisionnaire et pour les instances criminelles de la Cour supérieure de justice fournira des données plus complètes et plus exactes au sujet de ces procédures.*
- *Un plan de projet a été élaboré pour améliorer la qualité de la collecte de données dans le Réseau intégré d'information sur les infractions et pour élargir la portée des données disponibles.*

MINISTÈRE DES SERVICES À LA COLLECTIVITÉ, À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE

3.02 – Services de santé mentale pour enfants

CONTEXTE

Les services d'intervention auprès des enfants et des familles et de traitement pour enfants du ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance s'appellent collectivement « services de santé mentale pour enfants ». Ces services financent les organismes bénéficiant de paiements de transfert qui fournissent les services aux enfants et/ou aux familles des enfants victimes de problèmes sociaux, affectifs ou comportementaux, ou de troubles psychiatriques. On offre également ces services dans des situations particulières, comme l'éclatement de la famille, les agressions sexuelles ou les mauvais traitements, les tentatives de suicide et les dépressions. Les programmes de traitement pour enfants traitent généralement des cas plus graves d'enfants qui sont suivis par un psychiatre; en dehors de cela, les deux programmes sont semblables.

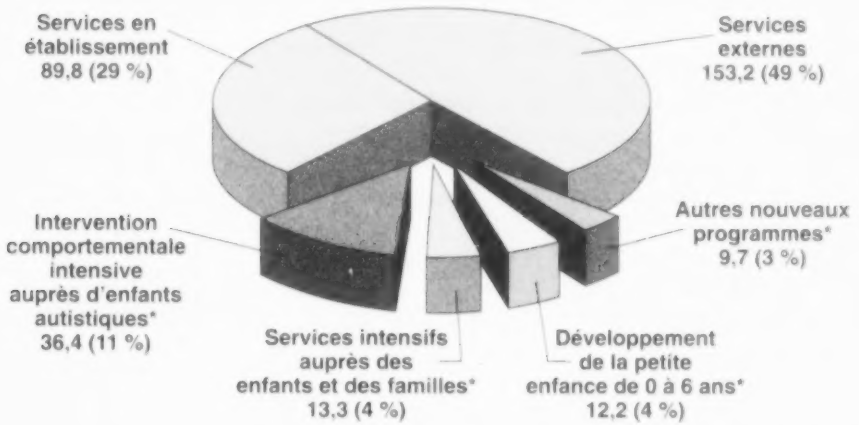
Quelque 250 organismes communautaires sont financés en vertu des dispositions de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*. Les types de services offerts comprennent l'évaluation, la psychothérapie, le counseling, l'intervention d'urgence, la formation professionnelle et l'éducation, ainsi que les services en établissement (services de santé mentale offerts en établissement) aux enfants qui ont besoin d'une aide plus intense. Les neuf bureaux régionaux du ministère sont chargés de sous-traiter et de surveiller la prestation des services de santé mentale pour enfants par les organismes dans leurs régions respectives. Toutefois, puisque les services de santé mentale pour enfants ne sont pas obligatoires, les services offerts sont limités par le financement disponible plutôt que par le besoin.

Les services sont généralement offerts aux enfants de moins de 18 ans, y compris aux jeunes contrevenants et aux enfants qui reçoivent peut-être déjà les services d'une société d'aide à l'enfance ou d'autres programmes financés par le ministère.

Le montant total des dépenses des services de santé mentale pour enfants s'est accru considérablement depuis notre dernière vérification, passant de 213 millions de dollars en 1997 à 315 millions en 2002-2003. Cependant, la majeure partie de cette augmentation a été consacrée à plusieurs nouvelles initiatives au cours des deux dernières années,

initiatives qui, dans la plupart des cas, consistaient à fournir des services intensifs à un nombre relativement faible de personnes ayant des besoins particuliers et complexes. Le tableau ci-dessous illustre la répartition du financement entre les services de santé mentale pour enfants.

Dépenses des services de santé mentale pour enfants – Exercice 2002-2003 (en millions de dollars)



*Nouvelle(s) initiative(s) depuis 1997

Source des données : Ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance

OBJECTIFS ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION

Notre vérification visait à évaluer si le ministère avait mis en place des procédés administratifs appropriés pour s'assurer que :

- la qualité et les résultats des services offerts par les organismes communautaires étaient suivis et évalués;
- les paiements de transfert aux organismes étaient raisonnables et suffisamment contrôlés.

La vérification comprenait un examen et des analyses des dossiers du ministère et des procédures administratives, ainsi que des entrevues avec les membres du personnel compétent au siège du ministère et dans trois bureaux régionaux. Nous avons aussi visité un certain nombre d'organismes où nous avons interviewé le personnel.

Avant d'entreprendre la vérification, nous avons déterminé les critères qui serviraient à en établir les objectifs, critères qui ont été examinés et acceptés par la haute direction du ministère.

Notre vérification a été menée principalement pendant la période allant de novembre 2002 à mars 2003. Notre travail concernant les dépenses et les procédés du programme portait essentiellement sur les exercices 2001-2002 et 2002-2003. Notre vérification a été effectuée conformément aux normes des missions de certification, englobant l'optimisation des ressources et la conformité, établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés, et comprenait, en conséquence, les tests et autres procédures que nous jugions nécessaires dans les circonstances.

Nous ne nous sommes pas appuyés sur la Direction des services de vérification interne du ministère pour réduire la portée de notre travail de vérification, car elle n'avait fait aucuns travaux récents dans le même domaine.

CONCLUSIONS GLOBALES DE LA VÉRIFICATION

À la lumière du travail de vérification que nous avons exécuté, nous avons conclu que le ministère ne surveillait pas et n'évaluait pas de façon appropriée la qualité des services fournis par les organismes. Le ministère ne peut donc pas être sûr que des enfants vulnérables et dans le besoin reçoivent les soins et l'aide dont ils ont besoin. En particulier, le ministère :

- n'avait pas établi de normes de qualité ni de critères d'évaluation des services pour aider le personnel à juger si les services étaient de qualité acceptable et représentaient l'optimisation des ressources;
- n'avait pas établi de normes de délais d'accès aux services, raisonnables et proportionnels aux besoins de chaque enfant, et ne surveillait pas l'ampleur et l'impact des longs délais d'attente;
- ne recevait pas d'information des organismes, et donc, ne les évaluait pas, sur les résultats des services fournis et ne pouvait pas prendre les mesures correctrices nécessaires en fonction des résultats financiers et de fonctionnement, étant donné l'inefficacité de la préparation du rapport trimestriel existant.

Nous avons aussi conclu que les procédures administratives du ministère ne permettaient pas de s'assurer que les paiements de transfert aux organismes étaient raisonnables et contrôlés de façon satisfaisante. Plus précisément :

- Les décisions de financement du ministère n'étaient pas fondées sur des renseignements suffisamment détaillés et pertinents, qu'ils soient financiers ou fonctionnels, de la part des organismes pour s'assurer que les montants approuvés étaient proportionnels à la demande et à la valeur des services à fournir.
- Le Rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes et les états financiers connexes vérifiés que le ministère recevait ne contenait pas suffisamment de

détails ni d'information comparative pour permettre de déceler les dépenses non admissibles et inappropriées et de déterminer les financements excédentaires, le cas échéant.

- Le ministère ne recouvrait pas les excédents annuels de financement auprès des organismes, comme l'exigeaient les directives du Conseil de gestion du gouvernement.
- Le ministère ne s'assurait pas que son système d'information de gestion fournisse des renseignements suffisamment détaillés, pertinents et exacts pour lui permettre de surveiller le rapport coût-efficacité de la prestation de services.

Nos conclusions étaient particulièrement préoccupantes parce qu'un grand nombre traitaient de problèmes que nous avions déjà soulevés lors de la vérification de 1997 portant sur les services d'intervention auprès des enfants et des familles. Bien que le ministère ait acquiescé aux recommandations de cette vérification et consenti à mettre en oeuvre les mesures correctrices nécessaires, ses progrès avaient été moins que satisfaisants. L'état actuel de nos recommandations de 1997 se présente ainsi.

État actuel des recommandations de 1997

Recommandation de 1997	État actuel
Établir des normes quant à la qualité des services et évaluer celle-ci régulièrement.	Pas entièrement suivie—travaux en cours
Établir des indicateurs de résultat afin d'évaluer et d'améliorer l'efficacité des programmes.	Pas entièrement suivie—travaux en cours
Baser les décisions de financement sur une information suffisamment détaillée et pertinente obtenue auprès des organismes.	Pas suivie
Lorsque les coûts de programmes semblables ne sont pas comparables, il faut en expliquer la raison et la justifier.	Pas suivie
Le rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes et les états financiers vérifiés devraient contenir suffisamment de détails pour permettre de déceler les dépenses inopportunes et non admissibles.	Pas suivie
Des procédures plus efficaces devraient être mises en place pour recouvrer les excédents de financement.	Amélioration notée
Le ministère devrait obtenir l'information nécessaire pour déterminer si la prestation des services représente un bon rapport coût-efficacité.	Pas entièrement suivie—travaux en cours

Réponse globale du ministère

Selon la* Loi sur les services à l'enfance et à la famille, *le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance a le pouvoir de fournir ou de financer les services destinés aux enfants ayant des problèmes sociaux, affectifs, comportementaux ou psychiatriques. Néanmoins, ces services étant facultatifs en vertu de la* Loi, *ils sont offerts dans la mesure des ressources disponibles.

À partir de sa récente expérience, le ministère élabore un cadre de politique pour la santé mentale des enfants dans le but de confirmer ce que le gouvernement attend des fournisseurs de services de santé mentale pour les enfants, de définir quels sont les services de base dans ce domaine et d'établir une politique commune pour les services de santé mentale pour les enfants financés, d'une part, par le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance et, d'autre part, par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Le ministère espère par-là rendre clairs les rôles, responsabilités et obligations redditionnelles des fournisseurs de services et obtenir que les services soient concentrés sur les enfants qui en ont le plus besoin.

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES DE LA VÉRIFICATION

SURVEILLANCE DES SERVICES FOURNIS

Qualité des services

Il est indispensable d'avoir des normes de qualité de service mesurables et sérieuses pour être sûr que l'on répond de façon satisfaisante aux besoins des bénéficiaires et que les services représentent une optimisation des ressources. Ces normes doivent comprendre les compétences demandées au personnel et le ratio personnel-clients. Ceci est d'autant plus important que le ministère n'est pas actuellement capable de surveiller ni d'évaluer les résultats en matière de services (comme on le verra à la section « Évaluation du rendement »).

Or, comme c'était déjà le cas lors de notre dernière vérification, nous avons découvert que, dans la majorité des programmes financés, on n'avait pas élaboré de normes définissant un service acceptable ni de critères permettant d'évaluer la qualité des services. Donc, le ministère ne pouvait être sûr que les programmes qu'il subventionnait répondaient bien aux besoins des clients ou représentaient l'optimisation des ressources.

Par exemple, nous avons noté, en juillet 2001, qu'un bureau régional que nous avions visité et un organisme bénéficiant de paiements de transfert avaient commandé à un expert-conseil un examen du fonctionnement de l'organisme. Il y avait donc examiné la qualité des services offerts par l'organisme et conclu que :

- En l'absence de normes établies, l'organisme n'avait pas atteint la norme de pratiques auxquelles l'expert-conseil s'attendait.
- Il existait des problèmes quant à la valeur et l'uniformité des programmes cliniques offerts.

- Il existait des problèmes en général à propos des délais d'attente de services. Pour l'un des programmes en particulier, les délais pour un client qui risquait d'être suicidaire ou violent pouvaient atteindre des mois.

Par ailleurs, nous sommes satisfaits de remarquer que le ministère a élaboré des directives de services pour plusieurs nouveaux programmes. Il y précise ses exigences en ce qui concerne la conception de programmes de base et les meilleures pratiques, et, dans certains cas, il y donne des conseils relativement aux compétences et à l'expérience du personnel, à la charge de travail et à l'intensité des interventions. Pourtant, le ministère n'avait pas profité pleinement de cette initiative parce que, bien que le personnel du siège social estime obligatoire de se conformer aux directives, ce n'était pas le cas pour le personnel de la plupart des bureaux régionaux et, par conséquent, ils ne se préoccupaient pas de savoir si les directives étaient respectées.

Recommandation

Pour s'assurer que les organismes sont conscients des attentes du ministère en matière de services et aider le personnel ministériel à déterminer si les services sont de qualité acceptable et représentent l'optimisation des ressources, le ministère doit :

- **fixer des normes de qualité de service acceptable et des critères d'évaluation de la qualité pour tous les programmes des services de santé mentale pour enfants qu'il finance;**
- **évaluer régulièrement la qualité des services offerts et prendre, en collaboration avec les organismes partenaires, les mesures correctrices qui s'imposent.**

Réponse du ministère

Au cours de l'exercice écoulé, le ministère a collaboré avec un groupe d'intervenants, internes et externes, dans le domaine de la santé mentale pour enfants afin de définir les services de base et d'énoncer ses objectifs de services dans ce secteur. Le ministère terminera ses travaux en 2003-2004 et se propose de dresser un inventaire des services fournis par les organismes de santé mentale pour enfants. Les organismes auraient ainsi une idée claire de leurs activités et des services de base qu'ils sont censés offrir. Pour assurer le suivi, il se propose de procéder en 2005-2006 à une évaluation des programmes afin de confirmer que le cadre de politique est régulièrement observé par les organismes, que les services de base sont fournis et que les services de santé mentale pour enfants sont efficaces, efficients et abordables.

Comme l'a fait remarquer le vérificateur provincial, le ministère a demandé aux organismes de santé mentale pour enfants d'utiliser des outils normalisés d'admission et d'évaluation (la brève entrevue téléphonique de l'enfant et de la famille et l'échelle d'évaluation de l'enfant et de la famille).

Bien qu'ils ne soient pas encore tout à fait au point, ils permettent de documenter les améliorations des enfants grâce aux services.

Reconnaissant la nécessité de surveiller la qualité des services, le ministère a mené un certain nombre d'initiatives visant à les améliorer. Par exemple :

- ***En 2003-2004, le ministère mettra à l'essai un outil d'évaluation de la santé mentale pour les enfants de moins de six ans.***
- ***Il a choisi pour les enfants autistiques des outils d'évaluation communs qui sont actuellement mis à l'essai.***
- ***En 2004-2005, il déterminera les méthodes d'évaluation des améliorations de l'enfant dans le cadre de la stratégie pour l'autisme annoncée en novembre 2002.***

Listes d'attente

L'accès rapide aux services de santé mentale pour enfants est souvent indispensable pour obtenir les meilleurs résultats possible. Par conséquent, le ministère doit s'assurer que les normes d'accès aux services sont raisonnables et correspondent aux besoins évalués de la personne. Il doit aussi veiller à ce que les organismes respectent les normes.

Or, nous avons découvert qu'il n'existait pas de normes d'accès aux services. Qui plus est, à l'exception du programme pour l'autisme, les renseignements sur les listes d'attente et les délais n'étaient généralement pas fournis au ministère (dans une région, cette information en ce qui concerne des organismes offrant des services externes avait été fournie au ministère au moment de notre vérification, mais le ministère ne l'avait pas encore évaluée).

Notre propre examen des renseignements qui étaient disponibles révélait que les délais étaient souvent longs. Par exemple :

- Les délais pour les enfants dans le programme pour l'autisme étaient en moyenne d'une année pour l'évaluation initiale, et d'une année supplémentaire pour recevoir les services. Étant donné que le programme n'est offert aux enfants que jusqu'à l'âge de six ans, ceux qui atteignaient six ans pendant qu'ils attendaient étaient retirés de la liste sans jamais avoir reçu de services. En décembre 2002, on dénombrait 1 105 enfants sur la liste d'attente provinciale, pour 453 recevant des services.
- Dans une région que nous avons visitée, 224 enfants pour lesquels des soins en établissement avaient été autorisés étaient sur une liste d'attente depuis huit mois en moyenne. Sans aucun doute, le fait que les 91 lits disponibles dans cette région étaient occupés a contribué à la longueur des délais.
- De même, dans une autre région où les listes d'attente pour les services externes de sept organismes avaient été regroupées, 138 enfants attendaient entre 3 et 11 mois. À l'époque, ces organismes ne desservaient que 28 enfants en tout.

Si les bureaux régionaux ne reçoivent pas de renseignements sur leur liste d'attente de la part des organismes et ne les évaluent pas, le ministère ne peut réagir en temps opportun devant de gros problèmes.

Recommandation

Pour pouvoir offrir aux enfants qui en ont le plus besoin les services nécessaires en temps opportun, et sinon, pour en diminuer les conséquences négatives, le ministère doit :

- **établir des normes d'accès aux services, raisonnables et proportionnelles aux besoins de chacun;**
- **savoir dans quelle mesure on observe les normes et élaborer des stratégies pour remédier aux situations lorsque les délais sont trop longs.**

Réponse du ministère

Le ministère reconnaît que les délais des services de santé mentale pour enfants peuvent être longs. Ce sont des services facultatifs en vertu de la Loi, et ils sont fournis en fonction des ressources disponibles. Il incombe aux fournisseurs de services d'établir l'ordre de priorité en suivant les directives du ministère pour les enfants qui en ont le plus besoin.

Le ministère a mis en oeuvre des outils normalisés communs d'admission et d'évaluation et des mécanismes d'accès à l'échelle de la province pour améliorer l'accès aux services pour enfants. Cependant, le secteur de la santé mentale pour enfants fait actuellement face à des problèmes de capacité, et le ministère collabore avec les organismes pour établir un ordre de priorité au niveau communautaire afin que les enfants qui en ont le plus besoin bénéficient de services. Bien qu'il ait affecté de nouveaux crédits aux services de santé mentale pour enfants depuis 1999, ils étaient destinés à des domaines précis – par exemple, services aux enfants d'âge préscolaire et services intensifs aux enfants et aux familles – plutôt qu'à résoudre les problèmes de capacité (par exemple, dotation du personnel), ce qui aurait permis de raccourcir les délais.

En 2001 et 2002, le ministère a demandé aux prestataires de services de lui fournir des renseignements précis sur le nombre d'enfants en attente de services pour autistiques. Grâce à ces renseignements, il a pu se rendre compte des fonds supplémentaires nécessaires pour répondre aux besoins. En novembre 2002, il a annoncé, en même temps que sa stratégie pour l'autisme, l'affectation de 100 millions de dollars aux services pour les enfants autistiques d'ici 2006-2007. À la lumière des renseignements fournis quant aux listes d'attente, il a doublé son budget pour les services d'intervention comportementale intensive afin de répondre à la demande.

Évaluation du rendement

L'objectif des programmes des services de santé mentale pour enfants est d'offrir une gamme de services capables de pallier à un grand nombre de problèmes d'ordre social, affectif, comportemental, psychique vécus par les enfants et leurs familles. Pour s'assurer d'atteindre cet objectif, le ministère doit surveiller et évaluer le rendement des organismes bénéficiant de paiements de transfert quant aux résultats des programmes et pour les clients (évolution de la situation des clients, grâce aux services offerts) et aux extrants des programmes (les types et la quantité de services fournis et de clients desservis). Cette surveillance permettrait au ministère de déterminer si on répond à ses attentes et, au besoin, de prendre des mesures correctrices.

Or, le ministère ne surveille toujours pas efficacement le rendement par rapport à des objectifs mesurables et sérieux, qu'il s'agisse de résultats des programmes et pour les clients ou des extrants, bien que nous soyons parvenus aux mêmes conclusions lors de nos vérifications de 1993 et de 1997 du programme Intervention auprès des enfants et des familles. Comme nous l'avions fait remarquer en 1993, le ministère avait reconnu la nécessité de renforcer la responsabilité des organismes bénéficiant de paiements de transfert en évaluant leur efficacité. À nouveau en 1997, en réponse à l'une de nos recommandations, le ministère reconnaissait qu'il devait fixer des objectifs et indicateurs de rendement mesurables et surveiller les résultats obtenus par rapport à ses objectifs.

Bien que le rendement individuel des organismes ne soit toujours pas évalué efficacement par rapport aux objectifs, le ministère a fait quelques progrès. Par exemple, il a choisi deux outils qui vont maintenant être utilisés dans quelques organismes pour évaluer les résultats des programmes et pour les clients, à savoir :

- un outil d'évaluation à l'admission, permettant de déterminer le type et la gravité des besoins d'un enfant à l'admission;
- un outil d'évaluation du rendement que l'on peut utiliser dans certaines situations pour évaluer l'état actuel de l'enfant et son amélioration au fil du temps.

Ces outils pourraient fournir des renseignements précieux sur l'efficacité des programmes. Pourtant, il n'a toujours pas été décidé si les renseignements obtenus seront fournis au ministère par les organismes et, par conséquent, s'il les utilisera pour évaluer les résultats des soins dispensés.

Le ministère demande aussi à ses organismes de lui envoyer un rapport trimestriel. L'intention est de comparer les dépenses réelles aux prévisions et de fournir des renseignements sur les extrants projetés et réels, tels que le nombre de personnes desservies et les journées de soins en établissement offertes. Le ministère demande généralement aux organismes de mettre en lumière et d'expliquer les écarts imprévus de plus de 10 % entre les résultats projetés et réels, et de suggérer des mesures correctrices. Le personnel régional serait chargé d'examiner et d'approuver ces suggestions.

Cependant, le rapport trimestriel s'est avéré inefficace pour les raisons suivantes :

- Les renseignements sur le nombre de personnes desservies n'étaient souvent pas fiables et prêtaient à confusion et, de plus, ils n'évaluaient pas correctement le type et la quantité de services offerts.
- Bien souvent, les organismes ne fournissaient pas les explications demandées ou ne suggéraient pas de mesures correctrices lorsqu'ils déclaraient des écarts imprévus entre les résultats projetés et réels.
- On n'avait souvent aucune preuve que le ministère avait examiné les rapports trimestriels – ce qui veut dire qu'il n'avait pas non plus examiné ni approuvé les mesures correctrices suggérées.

Recommandation

Pour que les enfants qui bénéficient des services de santé mentale reçoivent les soins et l'aide dont ils ont besoin, le ministère doit :

- **obtenir régulièrement et évaluer les renseignements sur le niveau et les résultats des services fournis par ses organismes communautaires;**
- **prendre les mesures nécessaires pour que le rapport trimestriel leur donne des renseignements fiables et utiles sur les dépenses et les services.**

Réponse du ministère

Le ministère reconnaît que l'évaluation du rendement est un élément indispensable du processus de planification des activités et constitue une information importante pour étayer les décisions en matière de financement et de gestion des programmes.

Le ministère a reconnu la nécessité de mieux évaluer les résultats. La mise en oeuvre d'une stratégie ministérielle pour renforcer le cadre d'évaluation du rendement commencera en août 2003. Le ministère concentrera alors ses évaluations sur les résultats et les indicateurs qui témoignent de l'efficacité des programmes. Ce plan suit la stratégie globale d'évaluation du rendement du gouvernement.

Comme l'a fait remarquer le vérificateur provincial, le ministère a mis en oeuvre des initiatives qui contribueront à améliorer la responsabilité des organismes et à évaluer l'efficacité – par exemple, outils communs normalisés d'admission et d'évaluation permettant de documenter les améliorations chez les enfants.

Coordination des programmes

Dans son document publié en avril 1997 et intitulé « Pour des services au service des gens », le ministère présentait un nouveau cadre pour les services sociaux : se concentrer essentiellement sur les besoins de la personne et de la famille, répondre plus rapidement à ces besoins et utiliser les ressources plus efficacement. Parmi les modifications proposées :

- un seul point d'accès aux services en établissement;
- moins de points d'accès et meilleure coordination en ce qui concerne d'autres services d'aide aux familles et aux personnes, pour accéder aux services qui leur conviennent le mieux;
- un mécanisme visant à fournir une information intégrée sur tous les services disponibles;
- une fonction résolution de cas, pour permettre aux personnes en ayant le plus besoin de recevoir une aide essentielle en priorité.

Depuis notre dernière vérification, il y a eu certains changements, en partie pour tenir compte des recommandations découlant de nos vérifications antérieures. Ils comprennent des points d'accès centralisés pour les services en établissement, la coordination des services pour les cas les plus complexes et la création d'une fonction résolution de cas au sein de chaque région. Ces changements devraient contribuer à l'amélioration de l'efficacité des fonctions évaluation des besoins et admissions aux services des organismes.

CONTRÔLE DES PAIEMENTS DE TRANSFERT AUX ORGANISMES

Demandes de financement des organismes et accords

Nous avions conclu, lors de nos précédentes vérifications de divers programmes de paiements de transfert du ministère, notamment lors de notre dernière vérification du programme Intervention auprès des enfants et des familles en 1997, que le ministère ne possédait pas les renseignements nécessaires pour prendre des décisions de financement éclairées. Bien qu'il ait continuellement convenu que, pour prendre des décisions éclairées, il faut des budgets détaillés, nous avons toujours les mêmes inquiétudes que lors de notre vérification de 1997 du même programme. Voici ce qui nous préoccupe à propos des budgets soumis par des organismes et des ententes subséquentes du ministère avec eux :

- les descriptions de programmes ne présentent pas suffisamment de détails pour que le ministère évalue la nature précise et le niveau de service à offrir. Par exemple, dans de nombreux cas, il ne pouvait évaluer la durée ou l'intensité des services fournis qui, toutes les deux, ont un impact considérable sur le coût des programmes.

- Dans de nombreux budgets, on combinait plusieurs programmes dans la même demande de crédit, ce qui fait qu'il était impossible de déterminer si le financement demandé était raisonnable.
- Certains budgets contenaient des renseignements sujets à caution; le ministère ne cherchait pas à en connaître l'exactitude ni à savoir si la demande était raisonnable. Par exemple, une demande de crédit indiquait qu'une secrétaire serait payée 178 000 $ par an. Bien que le ministère nous ait dit qu'une secrétaire n'était vraiment pas payée ce salaire-là, il n'existait aucune preuve qu'il se soit renseigné à ce sujet.

Dans la plupart des cas, le ministère continue à verser aux organismes les mêmes montants de base que l'année précédente, sans se demander s'ils sont raisonnables. Dans de nombreux cas, il finance aussi de nouvelles initiatives sans évaluation des besoins. En conséquence, des services semblables peuvent être financés à des niveaux complètement différents, et on perpétue ainsi les inégalités entre les organismes; il se peut aussi que l'on finance des services sujets à caution et, lorsqu'on a versé à un organisme des fonds pour des services précis, il est possible qu'ils servent à autre chose. Par exemple, selon des renseignements disponibles au ministère :

- le coût du traitement pour enfants en établissement, dans les bureaux régionaux que nous avons visités, allait de 271 $ à 589 $ par jour, sans que le ministère puisse expliquer cet écart;
- le ministère a versé à deux organismes des fonds de fonctionnement supplémentaires de 200 000 $ et de 167 274 $, respectivement, pour des rénovations. Non seulement il ne s'est pas interrogé sur ces montants, mais en les versant, il n'a pas tenu compte de sa propre planification des dépenses en immobilisations ni de son processus d'établissement des priorités;
- dans un bureau régional, quatre organismes devaient offrir des services d'intervention rapide aux enfants autistiques et ont reçu 1,9 million de dollars à ces fins. Ils ont tout dépensé sans fournir les services convenus. Le ministère ne détenait pas les renseignements détaillés nécessaires pour expliquer les services rendus.

Le risque que l'on court en ne se basant pas sur les besoins évalués pour accorder le financement est que les organismes qui font face à une augmentation considérable des demandes et des coûts peuvent être obligés de supprimer des services pour respecter leurs budgets. Nous avons remarqué, pendant notre vérification, qu'un certain nombre d'organismes avaient réduit leurs services afin de ne pas dépasser leur allocation habituelle de financement de base, ce qui avait contribué au problème des listes d'attente. Par exemple :

- En février 2001, un expert-conseil a procédé à un examen du financement et du fonctionnement de trois organismes. Il a conclu qu'ils disposaient de ressources insuffisantes et devraient supprimer des services pour faire face à leur déficit. En raison de ces contraintes financières et pour réduire les coûts, l'un d'eux avait fermé un établissement pour huit enfants. À l'époque de notre vérification, il avait une liste

d'attente de dix enfants pour des soins en établissement. Selon le personnel de l'organisme, ces enfants devraient attendre en moyenne 18 mois avant de bénéficier de services en établissement.

- Un autre organisme avait fermé un établissement de santé mentale de huit lits le 31 mars 2001 pour réduire ses coûts et ne pas dépasser son allocation.

La personne du ministère à laquelle nous avons parlé reconnaissait l'importance de veiller à ce que le financement des organismes bénéficiant de paiements de transfert soit raisonnable et corresponde aux services. Elle soulignait, néanmoins, plusieurs difficultés pratiques pour relier le financement aux besoins de services, à savoir :

- Les demandes de services à un organisme peuvent fluctuer considérablement d'une année à l'autre. Les services offerts une année donnée ainsi que le surplus ou le déficit qui en résulte peuvent n'avoir aucune comparaison avec ceux de l'année suivante.
- Un pourcentage important des coûts des organismes sont des coûts fixes qui ne peuvent pas être réduits, même lorsque le niveau de service change d'une année à l'autre.
- Étant donné que le financement global des programmes est un montant fixe, si l'on versait des fonds supplémentaires à un organisme en fonction des besoins évalués, il faudrait obligatoirement verser moins à un autre, ce qui pourrait être problématique.

Tout en reconnaissant qu'il faut prendre ces problèmes en considération, nous voulons aussi souligner que les décisions de financement doivent tenir compte de l'évolution de la demande de services afin de corriger les inégalités actuelles et d'en éviter à l'avenir.

Recommandation

Pour faire en sorte que le financement des organismes soit équitable et réponde aux besoins des enfants de chaque collectivité, le ministère doit :

- **s'assurer que tous les organismes incluent dans leur budget des renseignements suffisamment détaillés, fiables et pertinents;**
- **évaluer toutes les demandes de financement et s'assurer que les montants approuvés correspondent à la demande et à la valeur des services à offrir;**
- **s'assurer que les fonds versés sont dépensés aux fins prévues.**

Réponse du ministère

Le ministère reconnaît la nécessité de posséder des renseignements détaillés dans les soumissions de budget. Il reconfirmera, à l'occasion du budget annuel des paiements de transfert, ses exigences pour les demandes et les approbations de fonds, à savoir que le budget soumis soit suffisamment détaillé, fiable et pertinent, que les demandes de fonds approuvées correspondent à la demande et à la valeur des services

fournis, et que les fonds versés soient dépensés aux fins prévues. La mise en oeuvre d'un cadre de politique pour les services de santé mentale pour enfants aidera aussi les bureaux régionaux à déterminer les attentes de services liées au financement. De plus, le ministère développe les compétences financières de ses superviseurs de programme en leur faisant suivre une formation en gestion financière et en comptabilité d'exercice.

Rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes

Les organismes sont tenus de présenter au ministère un Rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes (RADRP) et un état financier vérifié quatre mois au plus après la fin de l'exercice. Le rapprochement avec les dépenses totales de l'organisme et son budget autorisé permet au ministère de déterminer s'il existe un excédent. Depuis le 1er avril 2000, le Secrétariat du Conseil de gestion a exigé que les ministères recouvrent tous les excédents et, selon la politique ministérielle, cela doit se produire dans les 24 mois suivant la fin de l'exercice où l'on a enregistré un excédent. Le ministère doit utiliser les états financiers vérifiés pour voir si le RADRP a été entièrement préparé, et ce, avec exactitude, et il doit l'approuver dans les 12 mois suivant la fin de l'exercice de l'organisme.

Nous continuons à mettre en doute, comme nous le faisons depuis des années, l'efficacité du RADRP. Nous avons conclu que, pour l'exercice 2000-2001 (le dernier pour lequel le rapprochement était terminé), les RADRP avaient généralement été reçus et approuvés rapidement, mais autant les RADRP que les états financiers vérifiés manquaient de détails suffisants pour que l'on puisse déceler les dépenses inappropriées ou non admissibles. En conséquence, le ministère ne peut vérifier si les RADRP ont été effectués de façon précise ni s'il existe un excédent qui a été retourné. Voici, plus précisément, ce que nous avons remarqué :

- La majorité des états financiers vérifiés soumis par les organismes avec leur RADRP regroupaient un certain nombre de programmes de services sociaux et représentaient les résultats financiers de l'organisme dans son ensemble. Le ministère autorise cette forme d'états financiers à condition qu'ils soient accompagnés d'une note précisant l'excédent ou le déficit de fonds pour chaque programme subventionné. Or, nous avons observé dans notre examen d'un échantillon de ces états financiers que les trois quarts d'entre eux ne contenaient pas la note requise. Par conséquent, le ministère ne pouvait se servir de ces états vérifiés pour s'assurer que le RADRP reflétait les dépenses réelles des programmes.
- Tous les états financiers vérifiés que nous avons passés en revue étaient préparés selon une comptabilité différente (comptabilité d'exercice) des RADRP (comptabilité de

caisse). On ne peut donc comparer les états financiers au RADRP ni vérifier que le RADRP a été préparé correctement.

En conséquence, nous continuons à douter de l'efficacité du processus d'examen et d'approbation.

Recommandation

Pour renforcer la responsabilité financière, le ministère doit s'assurer que le Rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes et les états financiers vérifiés contiennent des informations comparables et suffisamment détaillées pour permettre de détecter les postes de dépenses non admissibles ou inappropriées ainsi que les excédents. Deuxièmement, le ministère doit élaborer un processus plus efficace d'examen et d'approbation des RADRP.

Réponse du ministère

Le ministère reconnaît la nécessité de processus visant à une responsabilité financière solide et a pris des mesures pour améliorer le Rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes (RADRP). Des améliorations ont été apportées au formulaire 2001-2002 en faisant référence aux renseignements comparables contenus dans les états financiers vérifiés et les contrats de service et en fournissant une liste des dépenses les plus courantes qui ne sont pas admissibles. Pour améliorer la détection des excédents, il a clarifié les règles de souplesse financière et les a ajoutées au formulaire 2001-2002 du RADRP.

Pour améliorer le processus d'examen et d'approbation du RADRP en 2003-2004, le ministère offre au personnel des bureaux régionaux et du ministère une formation sur l'utilisation plus efficace du RADRP. Le passage à la comptabilité d'exercice aura également un effet positif sur le RADRP.

Recouvrement de l'excédent

Comme on l'a fait remarquer plus haut, la politique ministérielle prévoit que tout excédent décelé grâce au RADRP doit être renvoyé au ministère dans les 24 mois qui suivent la fin de l'exercice de l'organisme auquel il se rapporte et transféré au Trésor.

Dans l'examen que nous avons fait d'un échantillon de RADRP pour l'exercice 2000-2001, nous avons observé que, pour les excédents déclarés par les organismes eux-mêmes, le processus de recouvrement était généralement mis en route dans les délais requis. Nous avons cependant relevé des cas dans deux des trois bureaux régionaux que nous avons visités où l'on a tourné le processus et, par conséquent, on l'a rendu inefficace.

Plus précisément, ces bureaux ont conclu des ententes de services supplémentaires avec l'organisme bénéficiant de paiements de transfert qui portaient sur deux exercices. La durée de ces ententes allait de 10 à 13 mois, et elles commençaient en général un ou deux mois avant la fin d'un exercice. En les examinant, nous avons remarqué que le ministère versait le plein montant au début et enregistrait la totalité des dépenses pour l'exercice de la date de départ. Cependant, les organismes encouraient généralement la plupart des dépenses et offraient la majorité des services au cours de l'exercice qui suivait. Ce n'était qu'à la fin de l'entente – c'est-à-dire à la fin du deuxième exercice – que les organismes devaient rendre compte de ce financement dans le RADRP. De fait, ces ententes sont un moyen de transférer les fonds ministériels d'un exercice au suivant. Ainsi, on tourne les exigences du Conseil de gestion et le processus du ministère permettant de déceler et de recouvrer les excédents de financement annuel par le biais du RADRP.

Recommandation

Le ministère ne devrait pas conclure d'ententes de services qui portent sur deux exercices car, ce faisant, il tourne l'obligation imposée par le Secrétariat du Conseil de gestion de déceler et de recouvrer les excédents annuels.

Réponse du ministère

Le ministère reconnaît cette exigence de politique et reconfirmera que les ententes portant sur deux exercices obligent à révéler les excédents annuels et à les renvoyer. Il apprend à son personnel les méthodes de comptabilité d'exercice, adoptées à l'échelle du gouvernement en 2003-2004, qui contribuent aussi à s'assurer que l'on décèle et renvoie les excédents. Il a également ajouté les règles de souplesse financière au formulaire de Rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes et les a clarifiées dans les instructions du RADRP.

Systèmes d'information

SYSTÈME D'INFORMATION FINANCIÈRE ET SUR LES SERVICES

Lors de nos vérifications de 1993 et 1997, nous indiquions que le ministère n'avait pas de système d'information de gestion pour examiner les données financières et sur les services. En partie pour répondre à nos conclusions, le ministère mettait en oeuvre un nouveau système d'information de gestion en août 1998, qui permet de saisir des données annuelles et trimestrielles sur les finances et les services.

Cependant, nous avons observé, au cours de la présente vérification, que le ministère ne se servait pas du système pour savoir si les programmes étaient financés de façon uniforme

dans toute la province et si les services fournis par les organismes représentaient une optimisation des ressources.

Nous avons observé, de plus, que même si le ministère se servait du système pour faire une telle analyse, il était néanmoins d'une utilité limitée pour les raisons suivantes :

- L'expression « personne desservie », qui est la première donnée utilisée par le ministère pour surveiller les services de la majorité des organismes, était interprétée différemment selon les organismes. Par exemple, certains combinaient le nombre de personnes qui avaient commencé à recevoir les services à une époque antérieure et continuaient d'en bénéficier au nombre de nouveaux cas; d'autres organismes ne déclaraient que le nombre de nouveaux cas – personnes ayant commencé à bénéficier des services pendant la période courante. Résultat : ces statistiques ne peuvent pas servir à comparer les données financières et sur les services.
- Dans certains cas, le système d'information de gestion comprenait des données inexactes ou ne comprenait pas les renseignements nécessaires. Par exemple, nous avons noté qu'un certain nombre d'organismes entraient dans le système leur budget et leurs objectifs de services, plutôt que leurs résultats du quatrième trimestre. Il était donc impossible que le système révèle les écarts entre les résultats prévus et réels, même s'ils existaient.
- On ne peut distinguer certains services les uns des autres dans le système. Donc, le ministère ne peut déterminer ni les coûts ni les extrants de ces services. Par exemple, dans les services externes du programme Intervention auprès des enfants et des familles (qui représentent plus de 40 % du total des dépenses des services de santé mentale pour enfants, soit 127,7 millions de dollars), on ne peut distinguer le financement des services de traitement de jour de celui des centres d'accueil. Enfin, le ministère ne peut comparer les organismes qui offrent le même service, car s'ils offrent plus d'une catégorie de services, les données relatives aux coûts et aux extrants de tous les services offerts sont combinés dans le système d'information.
- L'information concernant le financement de services supplémentaires offerts sous contrat pendant deux exercices n'est pas liée aux coûts et aux extrants réels des services. C'est-à-dire que, comme nous l'avons déjà fait remarquer, le système indique que le ministère paie intégralement les services supplémentaires pendant un exercice, mais les services sont surtout fournis pendant l'exercice suivant. Il arrive aussi souvent que le financement de ces contrats ne puisse être distingué du financement des contrats habituels d'un seul exercice. Par conséquent, le ministère ne peut savoir en consultant le système si un organisme offrant des services supplémentaires a dépensé plus ou au contraire moins que son allocation habituelle. Autre conséquence : le système d'information peut révéler un écart important, mais prêtant à confusion, entre les résultats prévus et réels d'un organisme – l'écart peut être partiellement ou entièrement dû à la confusion des renseignements sur le financement des services supplémentaires et des données habituelles de l'exercice.

SYSTÈME D'INFORMATION DU PROGRAMME POUR L'AUTISME

Au cours de l'exercice 2000-2001, le ministère a mis au point un système d'information contenant des renseignements financiers et sur les clients pour les neuf programmes régionaux pour l'autisme. Cette information sert surtout à élaborer de nouvelles politiques pour les programmes. Le système contient des renseignements utiles, comme le nombre d'enfants bénéficiant d'un programme intensif d'intervention précoce, le nombre d'enfants attendant une évaluation et des services, ainsi que les délais d'attente correspondants, et l'âge des enfants recevant des services. Mais nous avons également remarqué ce qui suit :

- Le système ne fournit que des renseignements globaux à l'échelle de la province. Le ministère n'est donc pas capable de relier des données précises, comme la longueur des listes d'attente et des délais, aux divers organismes.
- Le personnel du ministère a aussi déclaré qu'il n'était pas certain que les données soient exactes et complètes.

Faute de donner suffisamment de données détaillées et fiables, le système d'information sur le programme pour l'autisme est d'une utilité limitée pour le ministère.

Recommandation

Le ministère devrait s'assurer que ses systèmes d'information de gestion fournissent des renseignements suffisamment détaillés, pertinents et exacts pour permettre de déterminer si les services offerts par les organismes bénéficiant de paiements de transfert sont efficaces et représentent une optimisation des ressources.

Réponse du ministère

Le ministère s'engage à se doter de systèmes d'information fournissant une information appropriée pour déterminer l'efficacité et l'optimisation des ressources des organismes bénéficiant de paiements de transfert. Depuis 1997, il a fait des efforts considérables pour améliorer la qualité des données du système d'information de gestion des services. Il met actuellement en oeuvre un plan d'action afin d'améliorer la gestion de l'information sur les services offerts par les organismes bénéficiant de paiements de transfert, comprenant des rapports à dates précises, offrant un soutien d'infrastructure et révisant la définition des données. Du fait qu'il utilise également les données de ce système plus régulièrement pour élaborer ses initiatives de politiques/ programmes (par exemple, les services en établissement pour enfants ayant des besoins particuliers), le ministère fait un effort concerté pour assainir ces bases de données, afin d'être sûr que les renseignements sont suffisamment détaillés, pertinents et exacts.

MINISTÈRE DES SERVICES À LA COLLECTIVITÉ, À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE

3.03 – Bureau des obligations familiales

CONTEXTE

En vertu de la *Loi de 1996 sur les obligations familiales et l'exécution des arriérés d'aliments*, le Bureau des obligations familiales (le Bureau) est responsable de l'administration et l'exécution de toutes les ordonnances des tribunaux portant sur le versement d'une pension alimentaire pour enfant et/ou conjoint, en Ontario et dans plusieurs autres territoires lorsque les payeurs habitent en Ontario. Il assure également l'exécution des accords de séparation privés qui sont volontairement inscrits au tribunal puis déposés au Bureau. Au moment de notre vérification, le Bureau administrait quelque 180 600 cas de pension alimentaire. Nous croyons comprendre que ce chiffre représentait environ la moitié des ruptures de mariage en Ontario. Les autres accords de séparation sont généralement traités sans l'aide du Bureau.

Les parties aux ordonnances alimentaires et aux accords de séparation peuvent se retirer volontairement du programme administré par le Bureau, à condition de s'entendre entre elles et de remplir les formulaires prévus à cette fin. Nous avons noté que trois des quatre autres provinces contactées avaient un système optionnel plutôt qu'obligatoire, où les bénéficiaires devaient choisir de faire exécuter leurs ordonnances alimentaires par le programme.

En 2002-2003, le Bureau a perçu environ 561 millions de dollars auprès des payeurs et fait parvenir un montant semblable aux bénéficiaires (lors de notre dernière vérification du Bureau, en 1999, ce montant s'élevait à 500 millions de dollars). Au 31 mars 2003, les arriérés de paiement totalisaient quelque 1,3 milliard de dollars, soit une augmentation de 8 % par rapport à notre vérification de 1999. Nous avons également constaté qu'environ 23 000 bénéficiaires, dont les arriérés totalisaient plus de 200 millions de dollars, touchaient des prestations d'aide sociale provinciale.

Le 9 avril 2001, le Bureau, qui relevait auparavant du ministère du Procureur général, est passé sous la responsabilité du ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance. Le Bureau compte quelque 400 employés, regroupés dans un bureau central à Toronto. Il fait également appel aux services d'une centaine d'avocats du secteur privé, qui

aident à assurer l'exécution des ordonnances de soutien familial dans toute la province. Les dépenses de fonctionnement du Bureau pour 2002-2003 s'élevaient à 28,3 millions de dollars, dont 19,8 millions (70 %) pour les salaires et avantages sociaux.

OBJECTIFS ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION

Notre vérification visait à déterminer si le Bureau des obligations familiales disposait des politiques et procédures requises pour s'assurer :

- que les ordonnances alimentaires étaient exécutées de façon efficace et que les reçus étaient comptabilisés avec exactitude et distribués aux bénéficiaires en temps opportun;
- que les services étaient fournis avec un égard adéquat à l'économie et l'efficience et que leur efficacité faisait l'objet d'un suivi et de rapports.

Notre vérification comprenait l'examen des politiques et procédures administratives du Bureau, des entrevues avec certains employés, ainsi que l'évaluation d'un échantillon de dossiers, de statistiques et de renseignements sommaires pertinents. Nous avons également obtenu des informations auprès d'intervenants externes, dont le Bureau de l'ombudsman, et des responsables d'autres programmes provinciaux d'exécution des ordonnances alimentaires.

Au début de notre vérification, nous avons défini les critères qui seraient utilisés pour atteindre nos objectifs, critères que les hauts fonctionnaires du Bureau ont ensuite examinés et acceptés. Nous avons fait la plus grande partie de notre travail de vérification entre octobre 2002 et mars 2003, en mettant l'accent sur les politiques et procédures en place durant l'exercice 2002-2003.

La vérification a été effectuée conformément aux normes des missions de certification, englobant l'optimisation des ressources et la conformité, établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés, et comprenaient, en conséquence, les tests et autres procédures que nous jugions nécessaires dans les circonstances.

Nous n'avons pas été en mesure de nous en remettre aux travaux de la Direction de la vérification intégrée et des enquêtes (vérification interne) du ministère pour réduire la portée de notre vérification, car la Direction n'avait pas examiné le Bureau au cours des deux dernières années.

CONCLUSIONS GLOBALES DE LA VÉRIFICATION

Comme au moment de notre dernière vérification, en 1999, nous avons conclu que le Bureau des obligations familiales ne disposait pas de procédures et de systèmes adéquats pour communiquer avec les payeurs de pension alimentaire en retard dans leurs paiements et pour prendre les mesures d'exécution appropriées en temps opportun. À notre avis, le Bureau risque fort de ne pas pouvoir s'acquitter de ses responsabilités, à moins de prendre de vigoureuses mesures d'exécution, appuyées par une gestion efficace des cas et par des systèmes informatiques et de communications sensiblement améliorés. Nous avons noté les lacunes suivantes au niveau de la prestation des services :

- Contrairement à la plupart des autres provinces, l'Ontario ne confie pas chaque dossier à un travailleur particulier, de sorte que, dans la plupart des cas, personne n'est tenu responsable de l'administration du dossier. En outre, bien que le Bureau ait affirmé que, depuis 2001, il assigne les cas dans lesquels les arriérés dépassent 50 000 $, environ 1 500 de ces cas, dont les arriérés totalisaient 126,7 millions de dollars, n'étaient pas assignés au moment de notre vérification, en novembre 2002, et ne faisaient donc pas l'objet de mesures actives de suivi ou d'exécution.
- Depuis 1994, le nombre de travailleurs a baissé de 20 %, alors que le nombre de cas est passé de 126 000 à 180 600. Le nombre moyen de cas par travailleur a augmenté en conséquence. Par exemple, les agents principaux doivent maintenant traiter entre 600 et 1 300 dossiers ou plus, pour une moyenne de 890 cas par personne. Par comparaison, la charge de travail moyenne était de 400 cas au Québec et de 335 cas en Alberta. Le Bureau n'a pas établi de critères ou de normes pour déterminer ce qui constituerait une charge de travail acceptable. Ce facteur expliquerait en grande partie pourquoi, depuis 1994, les arriérés ont augmenté de 600 millions de dollars et le nombre de débiteurs défaillants, de 40 000.
- La pratique du Bureau consistant à engager les mesures d'exécution seulement après avoir été avisé d'un arriéré par le bénéficiaire a entraîné des retards inacceptables. Il s'écoulait en moyenne sept mois entre le premier versement en retard et l'enclenchement de la procédure d'exécution.
- Dans plus de la moitié des cas de retard que nous avons examinés, il y avait un intervalle excessif, pouvant durer jusqu'à deux ans, entre les mesures d'exécution.

Les efforts déployés par le personnel pour faire respecter les obligations familiales et offrir des services répondant aux besoins continuent d'être frustrés par l'incapacité du Bureau à apporter les améliorations nécessaires au système informatique. Dans notre rapport de 1994, nous recommandions au Bureau d'améliorer ses systèmes informatiques et de veiller à ce que les lacunes cernées soient corrigées. En réponse à cette recommandation puis à notre rapport de suivi de 1996, le ministère a reconnu la nécessité de « remplacer le système informatique actuel ». Il continue toutefois d'utiliser le même système, malgré

son incapacité à fournir, en temps opportun, les informations requises pour faciliter le service à la clientèle et la gestion du programme. En mettant en œuvre avec succès le modèle amélioré de prestation des services et le système intégré de gestion de l'information exposés dans l'analyse de rentabilisation récemment soumise à la ministre, le Bureau apaiserait une grande partie de nos préoccupations.

Nous avons également constaté un manque d'égard adéquat à l'économie et l'efficience :

- un certain nombre de cas affichant d'importants arriérés n'ont pas été assignés à des travailleurs et n'ont donc pas fait l'objet de mesures d'exécution;
- l'ancienneté et la recouvrabilité des arriérés n'étaient pas déterminées;
- près de 90 % des appels téléphoniques au centre d'appels provenant de l'extérieur de Toronto étaient bloqués et restaient donc sans réponse, ce qui obligeait les clients à rappeler plusieurs fois pour obtenir une réponse à leurs questions.

Consciente de la nécessité d'apporter certaines des améliorations recommandées dans ce rapport, la haute direction du Bureau avait préparé une analyse de rentabilisation soulignant les problèmes et proposé des mesures correctrices. Nous avons été informés, à la fin de notre vérification, que la ministre des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance était en train d'examiner l'analyse de rentabilisation en question.

Après étude des rapports trimestriels préparés pour le Secrétariat du Conseil de gestion et la gestion interne du Bureau, nous avons conclu qu'ils ne contenaient pas l'information nécessaire pour évaluer l'efficience et l'efficacité du Bureau.

Nous avons examiné un échantillon de nouvelles ordonnances alimentaires et accords de séparation reçus par le Bureau et avons noté que les cas en question avaient été enregistrés et que des mesures de recouvrement avaient été prises dans le délai visé de 30 jours. En ce qui concerne les transactions financières échantillonnées, nous avons jugé satisfaisants les contrôles comptables appliqués aux sommes reçues et versées. Dans la plupart des cas, les paiements étaient transmis dans les 48 heures suivant leur réception.

Réponse globale du Bureau

Le Bureau appuie les conclusions générales du vérificateur provincial à son sujet et, comme le vérificateur l'a noté, il a préparé une analyse de rentabilisation soulignant bon nombre des problèmes actuels et proposé des mesures correctrices. Le Bureau aura toutefois du mal à donner suite à un grand nombre des recommandations du vérificateur tant qu'il ne sera pas doté d'un nouveau modèle de prestation des services assorti d'une technologie de pointe.

Avec 1 200 à 1 400 nouveaux cas par mois, le Bureau ne peut pas mettre en œuvre la plupart des recommandations du vérificateur sans apporter d'importants changements à son modèle de fonctionnement et ses systèmes technologiques. Malgré le grand nombre d'appels restés sans

réponse et le caractère inadéquat des technologies appuyant les mesures de rappel, le Bureau fait de son mieux pour gérer le volume élevé de demandes et régler les plaintes des clients.

Si le Conseil des ministres l'autorisait à moderniser son modèle de prestation des services et la technologie à l'appui, le Bureau devrait être en mesure d'apporter, à la procédure d'exécution et au service à la clientèle, d'importantes améliorations qui permettraient de répondre à un grand nombre des préoccupations soulevées dans le Rapport du vérificateur provincial.

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES DE LA VÉRIFICATION

Chaque année, le Bureau des obligations familiales enregistre environ 18 000 nouveaux cas et clôt le même nombre de dossiers. Son objectif est d'enregistrer les nouveaux cas dans les 30 jours suivant la réception de toute la documentation requise. Des trousses expliquant ce qu'il faut faire pour participer au programme de perception et de versement des prestations alimentaires sont alors envoyées au payeur et au bénéficiaire et, dans la plupart des cas, des avis de déduction de pension alimentaire sont expédiés aux sources de revenu connues du payeur.

Bien que les payeurs puissent verser la pension alimentaire directement au Bureau, dans la plupart des cas, les paiements sont prélevés sur la source de revenu puis remis au Bureau. Les paiements sont ensuite transmis au bénéficiaire dans les 48 heures suivant leur réception par le Bureau. Lorsqu'il reçoit du bénéficiaire un avis initial de non-paiement ou de paiement partiel, le Bureau peut avoir recours à un certain nombre de mesures d'exécution de plus en plus vigoureuses.

Au moment de notre vérification, environ un tiers des payeurs satisfaisaient pleinement à leurs obligations, le deuxième tiers s'y conformait partiellement (la notion de « conformité partielle » étant définie comme s'appliquant à au moins 85 % des obligations mensuelles), tandis que le troisième tiers ne les respectait pas. La définition de conformité partielle ayant changé depuis notre dernière vérification, une comparaison des taux de conformité ne serait pas significative.

Tant les payeurs que les bénéficiaires peuvent obtenir des renseignements détaillés sur l'état de leur compte en contactant le centre d'appels sans frais du Bureau, des informations limitées sur leur compte en utilisant une ligne téléphonique automatisée, ainsi que des renseignements généraux sur le Bureau en visitant son site Web.

Le 1er avril 2000, le Bureau a instauré les frais indiqués dans le tableau qui suit.

Frais d'administration

Type de frais	Montant
Demande additionnelle d'un état de l'arriéré par le directeur	25 $ par état (après la première demande d'état)
Chèque postdaté	10 $ par chèque
Rajustement des dossiers après le versement direct, par le payeur, de la pension alimentaire au bénéficiaire	100 $
Lettres de confirmation concernant des transactions immobilières	150 $
Procédure d'exécution rigoureuse	Maximum de 400 $ tous les 9 mois

Source des données : Bureau des obligations familiales

Nous avons constaté que, pour l'exercice terminé le 31 mars 2003, le Bureau a perçu des frais administratifs totalisant 744 366 $.

EXÉCUTION DES ORDONNANCES ALIMENTAIRES ET QUESTIONS CONNEXES

La haute direction du Bureau était déjà au courant d'une grande partie des préoccupations exposées ci-après et avait préparé une analyse de rentabilisation soulignant les problèmes actuels et proposant des mesures correctrices. À la fin de notre vérification, nous avons été informés que la ministre des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance était en train d'examiner l'analyse de rentabilisation en question.

Inscription des causes

Les demandes d'inscription et d'exécution des ordonnances alimentaires et des accords de séparation sont reçues et examinées par le service de réception du Bureau. Si l'information fournie est complète et exacte, l'objectif du Bureau est d'inscrire la cause et d'engager des mesures d'exécution dans les 30 jours suivant la réception de l'information. Notre examen d'un échantillon de causes inscrites en 2002-2003 révèle que, dans environ 90 % des cas, l'information initiale reçue était complète et exacte. En règle générale, ces causes étaient inscrites et des mesures d'exécution étaient engagées dans les 30 jours.

Comme les ordonnances alimentaires et accords de séparation qui sont incomplets ou qui contiennent des données contradictoires ne peuvent pas être inscrits, ils sont retournés à l'expéditeur pour qu'il y ajoute les renseignements manquants ou les éclaircissements nécessaires. Cependant, le Bureau ne dispose pas de procédures adéquates pour s'assurer que les renseignements ou éclaircissements requis sont reçus en temps opportun et pour assurer un suivi au besoin. Cette lacune entraîne un retard moyen de trois mois et demi dans l'inscription et l'exécution, retard atteignant huit à dix mois dans certains cas. Ces situations peuvent créer de graves difficultés financières pour les bénéficiaires touchés, qui comptent sur le Bureau pour leur faire parvenir leur pension alimentaire.

Recommandation

Pour s'acquitter de ses responsabilités liées à la perception et au versement des pensions alimentaires aux familles, le Bureau doit veiller à ce que toute l'information requise pour inscrire et exécuter les ordonnances alimentaires soit reçue en temps opportun et s'empresser d'assurer un suivi dans le cas contraire.

Réponse du Bureau

Dans bien des cas, le Bureau des obligations familiales n'a pas tout le contrôle voulu sur la situation, car il doit compter sur d'autres parties pour lui fournir l'information dont il a besoin pour inscrire et exécuter les ordonnances alimentaires en temps opportun. Le Bureau continuera toutefois d'élaborer des plans de sensibilisation des intervenants (les tribunaux et les avocats, par exemple) qui sont chargés de lui envoyer l'information requise pour inscrire les causes.

Le Bureau a encore du mal à assurer un suivi uniforme et opportun parce qu'il ne dispose pas d'une technologie appuyant les notes de rappel et les rappels automatiques. S'il était autorisé à mettre en œuvre le nouveau modèle de prestation des services proposé avec la technologie à l'appui, il devrait être en mesure d'apporter d'importantes améliorations à la procédure d'inscription des causes et à sa capacité d'obtenir rapidement l'information complémentaire requise pour pouvoir passer à l'action.

Le Bureau compte également remanier la trousse d'inscription afin d'aider ses clients à mieux comprendre l'information requise et de leur faciliter la tâche.

Balayage des documents

Le service de réception du Bureau reçoit chaque jour environ 1 300 fax et 2 300 pièces de correspondance concernant les dossiers actifs. Tous ces documents doivent faire l'objet d'un balayage optique. Tous les travailleurs doivent avoir accès aux documents en question par voie électronique pour pouvoir administrer les dossiers et répondre aux demandes de renseignements transmises au centre d'appels du Bureau.

Nous avons toutefois constaté que le processus de balayage et de récupération des documents ne fonctionnait pas comme prévu pour les raisons suivantes :

- Dans certains cas, les documents qui auraient dû être balayés ne l'ont pas été.
- Certains des documents balayés étaient illisibles.
- Bien que le scanneur du Bureau ne détecte pas l'encre bleue, les formulaires à remplir n'indiquent pas aux répondants que cette couleur d'encre est à proscrire.

- Le système informatique qui donne accès aux documents balayés étant généralement hors service à peu près une heure par jour, les travailleurs ne peuvent pas donner les renseignements voulus aux clients.

Ces problèmes nuisent particulièrement à la productivité et à l'efficience des employés affectés au centre d'appels.

Recommandation

Pour que le personnel ait accès en temps opportun à toute la documentation requise pour administrer les dossiers et répondre aux demandes de renseignements, le Bureau doit s'assurer que :

- **toute la documentation requise est balayée;**
- **les documents balayés sont lisibles;**
- **le temps de panne du système est réduit au minimum.**

Réponse du Bureau

Le Bureau des obligations familiales réalise que l'actuel processus de balayage et de récupération des documents laisse à désirer. L'an dernier, afin de régler le problème, il a entrepris un rigoureux processus d'examen en vue de l'acquisition d'un nouveau système de balayage électronique des documents. En s'inspirant des lignes directrices du Conseil de gestion du gouvernement, le Bureau a recommandé de remplacer le matériel actuel par un nouveau système beaucoup plus rapide et plus efficace qui réponde à ses besoins opérationnels.

Un fournisseur a été choisi et le nouveau scanneur devrait être installé à l'automne 2003. Pour assurer une mise en œuvre réussie, le Bureau verra à ce que le personnel reçoive la formation nécessaire et respecte les politiques et procédures appropriées qu'il aura pris soin de mettre en place.

Modèle de gestion des cas

Comme au moment de notre dernière vérification, en 1999, le Bureau continue de suivre une politique de gestion par problème. Selon cette méthode, n'importe quel travailleur peut répondre aux questions concernant un dossier particulier et accomplir des tâches simples – par exemple, mettre à jour une adresse. Cependant, certaines tâches exigeant une connaissance approfondie du dossier ainsi qu'un suivi éventuel ne peuvent être accomplies que par des agents principaux, qui assument temporairement la responsabilité exclusive de l'affaire jusqu'à ce que le problème soit réglé.

Bien que le modèle de gestion par problème présente des avantages évidents, dont une souplesse maximale dans le traitement des demandes de renseignements et la mise à jour des données, nous constatons encore d'importantes lacunes :

- Comme la majorité des cas ne sont pas assignés à un travailleur en particulier, personne n'est responsable de leur administration. À cet égard, bien que le Bureau ait affirmé que, depuis 2001, il assigne à des travailleurs particuliers les cas dans lesquels les arriérés dépassent 50 000 $, environ 1 500 de ces cas, dont les arriérés totalisaient 126,7 millions de dollars, n'étaient pas assignés au moment de notre vérification, en novembre 2002, et ne faisaient donc pas l'objet de mesures actives de suivi ou d'exécution.
- Étant donné que, dans les faits, un travailleur assume volontairement la responsabilité d'un dossier après avoir répondu à une demande de renseignements ou réglé une plainte, la charge de travail varie beaucoup d'une personne à l'autre. Elle s'étend d'environ 600 à plus de 1 700 dossiers par travailleur.
- Il arrive souvent que plusieurs agents travaillent au même dossier pendant une période donnée. Nous avons examiné un échantillon et calculé une moyenne de sept agents par dossier sur une période de cinq ans. Dans un cas particulier, 34 agents ont travaillé au même dossier sur une période de cinq ans.

Nous avons été informés que l'Ontario était l'une des deux provinces à n'avoir pas encore adopté un modèle de prestation des services selon lequel chaque cas est confié à un travailleur particulier. Cette façon de procéder permet de surveiller le rendement de tous les travailleurs dans la perception des arriérés et facilite les mesures de perception en favorisant une familiarisation continue avec les détails du dossier.

Recommandation

Pour assurer l'efficacité et l'opportunité des mesures de perception, le Bureau doit passer en revue ses pratiques de gestion des cas et envisager de confier la responsabilité de chaque cas à un travailleur particulier.

Réponse du Bureau

Depuis 1996, le Bureau des obligations familiales fonctionne selon un système de gestion par problème plutôt que par cas. Il a récemment mené une vaste étude de faisabilité sur les autres options de gestion des cas. Il a notamment examiné les systèmes employés dans d'autres provinces afin de déterminer s'ils pourraient s'appliquer en Ontario.

En conséquence, le Bureau a élaboré une proposition en vue de mettre en œuvre un modèle de prestation intégrée des services – un modèle global de gestion des cas – qui prévoit des équipes intégrées de service à la clientèle. Le ministère est en train d'étudier le modèle proposé, et nous espérons qu'il sera bientôt approuvé par le Conseil des ministres.

Charge de travail

Pour pouvoir administrer les dossiers de façon adéquate, les travailleurs doivent avoir une charge de travail raisonnable. Au moment de notre vérification, le Bureau comptait quelque 160 employés qui partageaient leur temps entre son service d'exécution des ordonnances et de gestion des cas et son centre d'appels. Sur ce nombre, 100 étaient des agents principaux plus expérimentés qui passaient trois heures par jour à répondre aux appels, et 60 étaient des employés subalternes qui consacraient quatre heures et demie par jour à cette tâche. Les heures qui restaient servaient surtout à l'administration des cas et à l'exécution des ordonnances.

Bien que nous ayons exprimé notre préoccupation à l'égard des charges de travail excessives dans notre vérification de 1999, le nombre moyen de cas par travailleur n'a cessé de croître au fil des ans, comme l'indique le tableau suivant :

Nombre de cas par travailleur, 1994–2003

	Mars 2003	Mars 1999	Mars 1994
Nombre total de cas	180 600	170 000	126 000
Nombre de travailleurs	160	200	200
Cas par travailleur	1 129	850	630

Source des données : Bureau des obligations familiales

En outre, le nombre de dossiers en souffrance (voir la section qui suit sur les « notes de rappel ») assignés aux agents principaux allait de 600 à plus de 1 300, pour une moyenne de 890.

Bien qu'un alourdissement de la charge de travail puisse se justifier en cas d'amélioration des processus opérationnels ou du soutien informatique, ce n'est pas ce qui s'est produit en Ontario. Par comparaison, au Québec et en Alberta, la charge de travail moyenne des programmes d'exécution des ordonnances alimentaires était respectivement de 400 et 335 cas par travailleur.

Recommandation

Pour aider à améliorer l'administration des dossiers de manière opportune et efficace, le Bureau doit établir des critères et des normes régissant les charges de travail acceptables et assurer la dotation en personnel de façon à ce que les normes soient respectées.

Réponse du Bureau

Comme nous le notons plus haut, le Bureau des obligations familiales a examiné d'autres modèles de prestation des services et reconnaît la

nécessité de passer à un système de gestion par cas (plutôt que par problème), avec la technologie à l'appui. Il attend que le ministère prenne une décision relativement aux options qu'il a proposées.

Selon le système proposé de gestion par cas, les agents d'exécution se verraient assigner des dossiers dont ils seraient directement responsables à long terme, au lieu de travailler dans un centre d'appels comme ils le font actuellement. Cela nous permettrait de nous assurer que chaque cas est pris en charge du début à la fin et que des mesures de suivi appropriées sont prises. La transition à un modèle de gestion par cas nous aiderait à alléger la charge de travail, car les agents d'exécution pourraient se concentrer sur l'exécution plutôt que sur les quarts de travail du centre d'appels. Un petit centre d'appels continuerait de répondre aux demandes de renseignements générales.

Si le Conseil des ministres l'autorise à mettre en œuvre le modèle proposé de gestion par cas avec la technologie à l'appui, le Bureau élaborera des critères et des normes appropriés afin de déterminer les charges de travail acceptables. De l'avis du Bureau, qui reçoit 1 200 à 1 400 nouveaux cas par mois, le système proposé aiderait à réaligner les ressources et à alléger les charges de travail.

Notes de rappel

Il arrive souvent à un travailleur, par suite d'une demande de renseignements d'un client ou d'une mesure d'exécution, d'introduire une note de rappel dans le système automatisé d'information sur les dossiers. Cette note lui rappelle automatiquement qu'il doit donner suite à la demande de renseignements ou la mesure d'exécution, en général dans les 30 jours qui suivent l'introduction de la note dans le système.

Nous avons examiné les notes de rappel en souffrance d'un échantillon de travailleurs et constaté que, dans bien des cas, le suivi n'était pas assuré en temps opportun. Le nombre de notes de rappel auxquelles il n'a pas été donné suite dans les 30 jours prescrits allait de 46 à plus de 800 par travailleur, la moyenne étant supérieure à 300. Par ailleurs, une grande partie des notes de rappel en souffrance dataient de plus d'un an, ce qui indiquait qu'aucune mesure n'avait été prise depuis très longtemps.

Recommandation

Pour que les demandes de renseignements des clients soient traitées et que des mesures d'exécution appropriées soient prises, le Bureau doit veiller à ce que tous les travailleurs assurent le suivi nécessaire en temps opportun.

Réponse du Bureau

Le Bureau des obligations familiales s'est engagé à donner suite, en temps opportun, aux demandes de renseignements des clients et aux mesures d'exécution. Or, il ne pourra honorer cet engagement qu'après la mise en place d'un nouveau modèle de gestion des cas et des outils technologiques appropriés à l'appui (par exemple, notes de rappel et rappels automatiques). La technologie proposée produira également des rapports de surveillance améliorés, qui permettront à la direction de veiller à ce que les travailleurs assurent le suivi nécessaire.

Mesures d'exécution

À la fin de 2002, environ 136 000 ou les trois quarts des dossiers actifs de causes inscrites auprès du Bureau affichaient des arriérés totalisant quelque 1,3 milliard de dollars, soit une hausse de 8 % par rapport à 1999. Depuis 1994, le montant des arriérés a augmenté de 600 millions de dollars, tandis que le nombre de dossiers affichant des arriérés s'est accru de 40 000. Le tableau qui suit présente une ventilation des arriérés selon le montant en souffrance dans chaque compte.

Nombre total de cas affichant des arriérés au 31 décembre 2002

Arriérés ($)	Nombre de cas	% de cas	Arriérés (en millions de dollars)	% d'arriérés
Moins de 5 000	82 613	60	105,8	8
5 000–9 999	17 315	13	125,2	9
10 000–24 999	20 893	15	335,1	25
25 000–49 999	10 356	8	360,4	27
50 000–99 999	3 924	3	260,3	19
100 000+	999	1	161,4	12
Total	**136 100**	**100**	**1 348,2**	**100**

Source des données : Bureau des obligations familiales

Bien que le Bureau ne surveille pas l'ancienneté des arriérés, dans chaque cas ou au total, beaucoup semblaient remonter à plus d'un an.

Pour percevoir les paiements en souffrance de façon efficace, le Bureau doit prendre les mesures d'exécution appropriées en temps opportun. Les travailleurs chargés de ces mesures doivent suivre une série d'étapes prescrites dans la procédure d'exécution du Bureau. La procédure commence par une série de mesures passives, qui cèdent graduellement la place à des mesures plus rigoureuses, comme il est indiqué ci-après.

Dans le cadre des mesures d'exécution initiales, le Bureau peut notamment :

- permettre au payeur de rembourser l'arriéré selon un échéancier de remboursement volontaire;
- percevoir 100 % des sommes dues au payeur par le gouvernement fédéral en remboursement de l'impôt sur le revenu;
- déposer un bref de saisie-exécution à l'égard des biens du payeur pour que l'ordonnance alimentaire ait priorité en cas de vente;
- saisir les gains de loterie;
- communiquer le nom du payeur aux agences d'évaluation du crédit.

Si les mesures d'exécution passives ne donnent pas les résultats escomptés, le Bureau peut recourir à des mesures plus rigoureuses :

- saisir le compte bancaire du payeur;
- suspendre le permis de conduire du payeur;
- suspendre les permis fédéraux et le passeport du payeur;
- faire comparaître le payeur devant un tribunal pour une audience sur le défaut;
- confier le dossier à une agence de recouvrement privée.

En nous basant sur les délais prévus à chaque étape, nous avons estimé à environ 15 mois la durée du processus d'exécution, depuis le début jusqu'à la fin.

Notre examen d'un échantillon de dossiers nous a toutefois amenés à conclure que, dans bien des cas, les mesures d'exécution n'étaient ni opportunes ni efficaces. Par exemple :

- La pratique du Bureau consistant à engager les mesures d'exécution seulement après avoir été avisé d'un arriéré par le bénéficiaire a entraîné des retards inacceptables. Il s'écoulait en moyenne sept mois entre le premier versement en retard et l'enclenchement de la procédure d'exécution. Dans un cas en particulier, la procédure d'exécution a commencé 18 mois après le début de l'arriéré.
- Plus de la moitié des dossiers examinés faisaient état de très longs délais entre les différentes étapes de la procédure d'exécution. Des délais de deux ans n'étaient pas rares.
- En moyenne, il fallait trois ans et demi au Bureau pour compléter le cycle d'exécution. Dans un cas en particulier, il lui a fallu onze ans et demi.

En conséquence de ces délais, le Bureau avait souvent du mal à trouver le payeur et à percevoir les sommes dues au bénéficiaire. Qui plus est, rien n'indiquait que le personnel de supervision examinait les dossiers ou était même au courant des retards.

Recommandation

Pour que ses mesures d'exécution soient efficaces et aident à percevoir les arriérés de pension alimentaire, le Bureau doit :

- **assurer une détection plus rapide des arriérés et contacter le payeur en défaut dans les meilleurs délais;**
- **respecter l'échéancier établi pour les mesures d'exécution prescrites;**
- **veiller à ce que le personnel de supervision suive les dossiers, afin d'assurer la conformité aux mesures prescrites et à l'échéancier établi, et prenne des mesures correctrices au besoin.**

Réponse du Bureau

Le Bureau des obligations familiales a mis en place des politiques et procédures visant à garantir l'efficacité de ses mesures d'exécution. Il a toutefois du mal à assurer un suivi uniforme et opportun de l'exécution et de la conformité en raison de son modèle actuel de gestion par problème et de l'absence d'une technologie appropriée à l'appui.

Le Bureau a mis en œuvre une stratégie afin de renforcer les mesures d'exécution rigoureuses. À l'heure actuelle, tous les cas dans lesquels les arriérés dépassent 50 000 $ sont assignés à un agent aux services à la clientèle particulier jusqu'à ce que le payeur respecte ses obligations. Les superviseurs suivent les dossiers et prennent les mesures requises pour assurer l'application des mesures d'exécution pertinentes en temps voulu.

Une autre initiative digne de mention est le Projet élargi de recours aux agences de recouvrement, où l'ancienneté de l'arriéré sert à déterminer les dossiers à confier aux agences.

Projet élargi de recours aux agences de recouvrement

En octobre 2001, le Bureau a conclu une entente de trois ans avec quatre agences de recouvrement privées pour que celles-ci interviennent dans un maximum de 40 000 cas de pensions alimentaires impayées depuis au moins six mois, lorsque tous les efforts d'exécution du Bureau ont été infructueux.

Aux termes de l'entente, les agences touchent une commission basée sur les sommes recouvrées en sus des obligations alimentaires mensuelles du payeur. Dans tous les cas, la commission applicable est ajoutée au solde des arriérés du payeur.

À la fin de janvier 2003, environ 18 750 dossiers avec des arriérés totalisant 290 millions de dollars avaient été confiés aux agences de recouvrement. Quelque 2 millions de dollars, déduction faite des 400 000 $ de commissions, avaient été perçus par ces agences et remis au Bureau.

Notre examen d'un échantillon de dossiers confiés aux agences de recouvrement nous a permis de constater qu'ils satisfaisaient tous aux critères de transfert et que les commissions versées aux agences avaient été correctement déterminées.

Traitement des paiements

En 2002-2003, le Bureau a traité une moyenne quotidienne de 7 600 transactions totalisant quelque 2,4 millions de dollars. Environ 60 % des paiements reçus par le Bureau étaient des chèques ou d'autres effets de commerce, tandis que 40 % étaient transmis par voie électronique. Plus de 80 % des versements étaient effectués par dépôt direct au compte bancaire du bénéficiaire. Le Bureau s'est fixé un objectif de 48 heures entre la réception du paiement et le versement au bénéficiaire.

Nous avons examiné un échantillon de transactions financières et jugé satisfaisants les contrôles comptables auxquels étaient assujettis la réception et le versement des paiements de pension alimentaire. Dans la plupart des cas, les paiements étaient versés dans les 48 heures suivant leur réception.

COMPTE D'ATTENTE IDENTIFIÉ

Lorsque le bénéficiaire est connu, il y a deux principales sortes de raisons pour lesquelles certains paiements reçus ne devraient pas être versés dans les 48 heures. Des raisons financières, comme la nécessité de répartir un paiement entre deux comptes ou d'attendre que la banque compense le chèque du payeur, et des raisons liées à l'exécution, comme la nécessité d'attendre qu'un tribunal modifie l'ordonnance, peuvent retarder le paiement au bénéficiaire. Les sommes en question sont temporairement versées dans le compte d'attente identifié.

À la fin de janvier 2003, le solde de ce compte s'élevait à 1,7 million de dollars. Conformément à la politique du Bureau, le personnel des finances dispose de 24 à 48 heures pour compenser et verser la plupart des paiements retenus pour des raisons financières (lorsqu'il faut attendre qu'un chèque soit compensé par une banque, le délai est de dix jours). Dans le cas des montants retenus pour des raisons liées à l'exécution, les travailleurs disposent de 90 jours pour régler les problèmes et opérer le virement. Les paiements reçus qui ne peuvent être versés dans les 90 jours doivent faire l'objet d'un nouvel examen tous les 90 jours par la suite.

Après avoir examiné un échantillon de postes dans ce compte, nous sommes arrivés aux conclusions suivantes :

- près de la moitié des paiements retenus pour des raisons liées à l'exécution n'étaient pas compensés dans les 90 jours et étaient retenus en moyenne pendant trois ans – dans un cas particulier, le paiement avait été retenu pendant presque dix ans;
- la moitié des paiements retenus pour des raisons financières n'étaient pas débloqués dans le délai prescrit de 48 heures; en fait, la période de détention moyenne était de cinq mois.

COMPTE D'ATTENTE NON IDENTIFIÉ

Les paiements reçus qu'il est difficile d'attribuer à un dossier particulier sont temporairement retenus dans le compte d'attente non identifié jusqu'à ce qu'une enquête soit menée et que les fonds puissent être versés au bénéficiaire approprié.

À la fin de janvier 2003, le solde de ce compte s'élevait à 1,75 million de dollars. Conformément à la politique du Bureau, le personnel des finances doit lancer une enquête dans les 48 heures suivant la réception des fonds dont le bénéficiaire n'est pas clairement précisé, afin de l'identifier et de lui transmettre les fonds. Il peut avoir à faire une recherche dans la base de données du Bureau ou à contacter la personne ou l'institution ayant versé les fonds. Rien ne l'oblige à donner suite aux points non réglés par cette première enquête, et les paiements reçus restent dans le compte jusqu'à ce que l'information nécessaire soit obtenue.

Nous avons examiné un échantillon de postes dans ce compte et constaté que, dans la plupart des cas, les paiements faisant l'objet d'une enquête étaient identifiés et transmis au bénéficiaire dans les 48 heures. Cependant, la documentation permettant d'identifier le bénéficiaire faisait souvent défaut et rien n'indiquait que la direction avait approuvé le déblocage des fonds. Étant donné la nécessité de prévoir des contrôles internes très rigoureux dans ce domaine, nous croyons que ces lacunes présentent un grave risque pour le Bureau. Il est donc essentiel d'assurer un contrôle rigoureux des paiements subséquents.

Nous avons également noté que 58 % du solde du compte, soit environ 1 million de dollars, datait de plus d'un an.

Recommandation

Pour renforcer les contrôles internes et s'assurer que tous les paiements de pension alimentaire sont transmis au bénéficiaire en temps opportun, le Bureau doit :

- **assurer le suivi de tous les postes des comptes d'attente, identifié et non identifié, et régler les problèmes connexes en temps opportun;**
- **documenter de façon adéquate le mode d'identification des paiements ainsi que l'approbation, par la direction, du déblocage des fonds.**

Réponse du Bureau

Le Bureau des obligations familiales traite plus de 95 % des paiements dans les 48 heures suivant leur réception. Seulement 0,3 % des paiements reçus chaque année se retrouvent dans les comptes d'attente identifié et non identifié. Les fonds sont habituellement virés dans les comptes d'attente pour des raisons échappant au contrôle du Bureau (par exemple, la nécessité d'attendre la décision d'un tribunal, la lettre d'un avocat ou la réponse d'une source de revenu indiquant un changement quelconque, la non-identification d'un bénéficiaire, etc.). Le Bureau débloque les fonds

des comptes d'attente le plus tôt possible après avoir reçu l'information requise. Il continue de veiller à ce que les paiements déposés dans les comptes d'attente soient traités le plus rapidement possible.

Comme le vérificateur provincial l'indique, la plupart des fonds non identifiés font l'objet de recherches adéquates et sont validés conformément aux politiques et procédures existantes du Bureau avant d'être débloqués. La direction du Bureau procédera à des vérifications de contrôle périodiques afin d'assurer la conformité aux politiques.

Intérêt sur les arriérés

Nous faisions remarquer, dans nos rapports de vérification de 1994 et 1999, que le Bureau ne calculait ni ne réclamait l'intérêt sur les arriérés prévu aux termes de nombreuses ordonnances alimentaires, bien qu'il soit légalement responsable de l'exécution de tous les aspects des ordonnances alimentaires.

En réponse à notre recommandation de 1999, à savoir qu'il devait calculer et réclamer l'intérêt sur les arriérés dans tous les cas où l'ordonnance judiciaire précisait que l'intérêt était applicable, le Bureau a indiqué que son système informatique était incapable de calculer et d'imputer l'intérêt dû et qu'il n'était ni efficace ni économique de faire calculer l'intérêt par son personnel. Le Bureau n'a pas changé d'avis, mais nous avons appris que les bénéficiaires sont maintenant encouragés à produire chaque année l'état de l'arriéré aux fins du calcul de l'intérêt.

La situation n'a donc pas changé : l'intérêt sur les arriérés n'est réclamé que si le bénéficiaire calcule le montant de l'intérêt dû et communique ce montant au Bureau dans un état assermenté.

Recommandation

Afin d'assurer la conformité aux ordonnances alimentaires et d'inciter les payeurs à verser promptement les pensions alimentaires, le Bureau doit calculer et réclamer l'intérêt sur les arriérés dans les cas où les ordonnances judiciaires précisent que l'intérêt est applicable.

Réponse du Bureau

Cette recommandation n'est pas nouvelle, et le Bureau reste d'avis qu'en l'absence d'une nouvelle technologie à l'appui, il n'est pas pratique de calculer l'intérêt sur les arriérés.

Ainsi, la responsabilité du calcul de l'intérêt incombe aux bénéficiaires, qui possèdent l'information pertinente en ce qui concerne la date d'échéance et la date réelle des paiements ainsi que les intérêts courus.

Service à la clientèle

Avant décembre 1996, le Bureau comptait huit bureaux régionaux, chaque bureau offrant des services au comptoir et autres aux clients de la région. En décembre 1996, le Bureau a fermé ses bureaux régionaux et centralisé ses opérations à Toronto.

Depuis, le Bureau a créé un centre d'appels sans frais, qui, avec la correspondance écrite, constitue le principal mode de communication des clients avec le Bureau. Le centre d'appels est ouvert du lundi au jeudi, de 8 h à 19 h, et le vendredi, de 8 h à 17 h. Il y a des numéros de téléphone distincts pour les appels en provenance de la zone d'appel locale de Toronto et ceux provenant de l'extérieur de cette zone. Nous croyons comprendre que le centre d'appels de l'Ontario a de plus longues heures d'ouverture que ceux des autres provinces.

Bien que le Bureau tienne des statistiques sur le nombre d'appels traités, les périodes d'attente moyennes et la durée moyenne des appels, il ne surveille pas le nombre d'appels bloqués (c'est-à-dire qui reçoivent un signal d'occupation). Une étude des appels bloqués entre mars et mai 2001 inclusivement révèle un nombre substantiel d'appels bloqués, comme l'indique le tableau suivant.

Nombre d'appels téléphoniques, de mars à mai 2001

Origine	Appels bloqués	Appels pris	Nombre total d'appels	% d'appels bloqués
Extérieur de la région du grand Toronto				
• nombre d'appels	860 604	106 261	966 865	89
• par jour	13 660	1 687	15 347	
Région du grand Toronto				
• nombre d'appels	27 818	47 536	75 354	37
• par jour	442	755	1 196	

Source des données : Bureau des obligations familiales

Environ 130 travailleurs passent une moyenne de quatre heures par jour à répondre aux appels. Chaque travailleur est censé répondre à six appels par heure. Le centre d'appels devrait donc être en mesure de répondre à quelque 3 000 appels par jour, soit beaucoup moins que les 16 500 tentatives d'appel. Le système téléphonique du Bureau permet de placer jusqu'à 66 appels en attente pour le prochain agent disponible. Les autres appels obtiennent un signal d'occupation et se trouvent effectivement bloqués.

Même si certains des appels bloqués sont des tentatives d'appel répétées, il ne fait aucun doute que le centre d'appels ne possède pas les ressources requises pour répondre à tous les appels dans un délai raisonnable. Il ne répond même pas au nombre d'appels prévu, parce qu'en moyenne :

- environ 14 % des travailleurs ne sont pas disponibles pour des raisons d'ordre médical telles que le stress ou la maladie;
- les travailleurs affectés au centre d'appels travaillent une demi-heure de moins que prévu par jour;
- les travailleurs répondent à 3,6 appels par heure, alors que l'objectif fixé est de 6 appels par heure, de sorte que le nombre d'appels traités par jour s'élève à seulement 1 900 plutôt qu'à 3 000.

Par contraste, nous avons téléphoné aux centres d'appels de plusieurs autres programmes provinciaux de soutien familial et réussi à parler à un agent après une période d'attente moyenne de cinq minutes. Nous avons également noté que le programme australien d'exécution des ordonnances alimentaires avait établi une norme de service selon laquelle 90 % des appels devaient être pris dans les deux minutes. Selon un récent rapport de vérification du programme australien, cette norme est toujours respectée.

Recommandation

Étant donné que le centre d'appels constitue le principal mode de communication des clients avec le Bureau, ce dernier devrait passer en revue les activités du centre d'appels et prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les appels sont traités dans un délai raisonnable.

Réponse du Bureau

Le Bureau des obligations familiales reconnaît qu'un grand nombre d'appels restent sans réponse, mais fait remarquer qu'il a pris un certain nombre de mesures pour apporter des améliorations à cet égard. Il a notamment :

- ***engagé un coordonnateur pour le centre d'appels;***
- ***instauré un processus de suivi des appels, ainsi que des ateliers de suivi et d'encadrement;***
- ***préparé un rapport sommaire mensuel combiné à de plus fréquentes réunions sur le rendement;***
- ***introduit un formulaire de suivi des plaintes et des compliments.***

Le capacité du Bureau à traiter un plus grand nombre d'appels est toutefois limitée par l'accroissement annuel de sa charge de travail. Si le Bureau est autorisé à mettre en œuvre un nouveau modèle de prestation des services avec la technologie à l'appui, ses clients jouiront d'un accès direct aux agents, ce qui aura pour effet de réduire l'engorgement du centre d'appels et d'accroître la satisfaction des clients.

Autres modes de communication

Les clients peuvent avoir accès à des informations très limitées sur leur compte par le biais du système téléphonique automatisé du Bureau. Ils peuvent aussi obtenir des renseignements généraux sur le programme et télécharger des formulaires en visitant son site Web. La ligne téléphonique automatisée et le site Web fonctionnent 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nous avons noté qu'entre avril et décembre 2002 inclusivement, la ligne téléphonique automatisée recevait quelque 400 000 appels en moyenne chaque mois.

La ligne téléphonique automatisée et le site Web sont toutefois d'une utilité limitée, car ils ne sont pas interactifs. Par exemple, les clients ne peuvent pas demander des états de compte ou signaler des changements liés à leur cause. Ils ne peuvent pas communiquer avec des agents au sujet de leur compte, ce qui aurait pour effet de réduire le nombre d'appels adressés au centre d'appels.

Nous avons fait une recherche et découvert que deux provinces (l'Alberta et la Colombie-Britannique) avaient des sites Web interactifs qui permettaient aux clients de faire apporter des modifications à leurs données personnelles et d'accéder à une vaste gamme de renseignements au sujet de leur compte.

Recommandation

Pour aider à réduire le nombre de demandes de renseignements et de services adressées à son centre d'appels, le Bureau doit envisager d'élargir l'accès aux renseignements détaillés sur les comptes ainsi que l'éventail de services offerts par l'entremise de la ligne téléphonique automatisée et du site Web.

Réponse du Bureau

Le Bureau des obligations familiales a lancé un projet de numéro d'identification personnelle (NIP) afin de fournir plus de renseignements ainsi qu'un accès protégé aux clients qui utilisent la ligne d'information vocale automatisée.

Le projet de NIP a été lancé sur la recommandation et avec l'appui du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP). Le Bureau des obligations familiales continuera de travailler à sa mise en œuvre en collaboration avec le Bureau du CIPVP.

L'approche recommandée est une mise en application graduelle du NIP. La première des trois phases donnera accès à la ligne d'information vocale automatisée, où les clients ayant reçu un NIP (c'est-à-dire les bénéficiaires et les payeurs) pourront obtenir des renseignements plus personnels que ceux fournis à l'heure actuelle. Cette étape posera les fondements des phases 2 et 3, au cours desquelles les agents pourront vérifier l'identité de leurs interlocuteurs en leur demandant leur NIP, tandis que les clients pourront accéder aux données élargies de la ligne vocale automatisée sur Internet en utilisant leur NIP. La mise en œuvre intégrale du NIP constituera l'un des volets du nouveau modèle de prestation intégrée des services.

Système informatique

L'actuel système informatique du Bureau a été conçu au milieu des années 1980, principalement pour l'inscription des causes et le suivi des paiements reçus et versés aux bénéficiaires. Le système, baptisé Maintenance Enforcement Computerized Accounting (MECA), a été développé en COBOL à l'aide d'une base de données IBM, à une époque où le nombre de causes inscrites était d'environ 53 000 (il se rapproche actuellement de 180 000). En 1989, certains renseignements sur la gestion des cas et modules de rapport encore en usage sont venus s'ajouter au système.

Dans les années 1990, les limites du système informatique ont posé des obstacles de taille au regroupement du Bureau et à sa transition à un modèle opérationnel axé sur les centres d'appels. Le Bureau a donc ajouté une interface frontale – appelée Family Responsibility Office New Technology (FRONT) – dont la principale fonction était de récupérer, dans le système informatique existant, les informations les plus fréquemment demandées et de les afficher sur des écrans plus conviviaux, afin de permettre au personnel des centres d'appels de répondre aux demandes de renseignements des clients de façon plus efficace. Cependant, comme l'interface FRONT dépend encore de MECA, qui date aujourd'hui de presque 20 ans, le système informatique continue d'afficher d'importants problèmes de performance. Ces problèmes, dont la plupart sont connus depuis longtemps, comprennent ce qui suit :

- Les améliorations au programme prennent beaucoup de temps et coûtent cher, notamment en raison de l'insuffisance ou de l'absence de documentation. En fait, le Bureau hésite souvent à apporter des changements, de crainte de déstabiliser le système dans son ensemble.
- Comme l'interface FRONT ne donne accès qu'à des informations limitées, les agents doivent souvent aller chercher les renseignements voulus dans le système MECA, tâche complexe et chronophage.
- La direction ne dispose pas de l'information nécessaire – par exemple, en ce qui concerne les nombreux aspects de l'administration des cas par les travailleurs ou l'ancienneté des arriérés – pour déterminer si la prestation du programme est efficiente et efficace.

Dans notre rapport de 1994, nous recommandions au Bureau d'améliorer ses systèmes informatiques et de corriger les lacunes. En réponse à notre recommandation de 1994 et à notre rapport de suivi de 1996, le ministère du Procureur général a déclaré qu'il fallait « remplacer le système informatique actuel ».

En réponse à nos recommandations de 1999, le ministère du Procureur général a déclaré que le Bureau remédierait aux problèmes de performance de son système informatique :

- en révisant l'architecture du système MECA lorsque les travaux de conformité à l'an 2000 seraient terminés;

- en retenant les services d'un expert-conseil pour effectuer une vérification de l'accessibilité et de la fiabilité du système dans son ensemble, et faire des recommandations;
- en mettant à niveau le serveur de base de données et de logiciel d'imagerie documentaire pour faire face à l'augmentation du nombre d'utilisateurs.

Au moment de notre vérification, aucun changement substantiel n'avait été apporté au système informatique. Comme nous le notons plus haut, le Bureau est tout à fait conscient des limites de son système et a présenté une analyse de rentabilisation en vue de l'acquisition d'un nouveau système intégré d'information assorti à un nouveau modèle de prestation des services.

Recommandation

Nous exhortons le Bureau à accélérer sensiblement la mise en œuvre du matériel informatique requis à l'appui de ses activités.

Réponse du Bureau

Le Bureau des obligations familiales a amélioré la performance de son système actuel, mais il doit se doter d'un nouveau modèle de prestation des services, assorti à une nouvelle technologie, pour pouvoir répondre aux exigences opérationnelles.

Le Bureau a mené un examen de planification des activités et une étude de faisabilité des besoins en systèmes et recommandé un nouveau modèle de gestion des cas avec technologie à l'appui. Cette présentation est à l'étude pour approbation et financement.

MESURE DU RENDEMENT

Compte rendu de l'efficacité du programme

Le Bureau a pour mandat d'assurer le respect des obligations familiales inscrites et de prendre les mesures d'exécution requises tout en traitant les payeurs et les bénéficiaires de façon équitable. En évaluant et déclarant dans quelle mesure il s'est acquitté de son mandat, le Bureau peut démontrer son efficacité et cerner les points à améliorer.

Le Bureau prépare des rapports mensuels et trimestriels de gestion interne ainsi qu'un rapport trimestriel soumis au Secrétariat du Conseil de gestion. Bien qu'il ne prépare pas de rapport spécifique à l'intention du ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance, nous croyons comprendre que le ministère reçoit une ébauche du rapport soumis au Conseil de gestion.

Ces rapports contiennent généralement les indicateurs statistiques suivants :

- le nombre de cas administrés;
- le montant total des paiements perçus et des arriérés, ainsi que le taux de conformité;
- le nombre d'appels téléphoniques traités;
- le type et le nombre de mesures d'exécution prises;
- le nombre de dossiers confiés au ministère.

Les données qui précèdent donnent une idée générale du type et du volume d'activités du Bureau; elles ne permettent toutefois pas d'en évaluer l'efficacité ni d'identifier les points à améliorer. Les données requises à ces fins comprennent :

- le nombre de dossiers affichant d'importants arriérés qui ne sont pas confiés à un agent et ne sont donc pas assujettis à des mesures d'exécution;
- l'opportunité des mesures d'exécution prises à l'égard de comptes assignés;
- le nombre d'appels téléphoniques bloqués et, par conséquent, non traités;
- l'ancienneté des arriérés ainsi qu'une évaluation de leur recouvrabilité;
- la nature et le nombre de plaintes reçues de toutes sources.

Nous notons également que la seule mesure de rendement publiquement divulguée est le nombre de comptes en conformité totale ou partielle avec les obligations familiales. Pour les exercices 2000-2001 et 2001-2002, le taux de conformité effectif s'élevait à 67 %, ce qui est légèrement inférieur au taux visé de 71 %.

Recommandation

Pour être en mesure de déterminer l'efficacité de l'exécution des obligations et de cerner les points à améliorer, le Bureau doit mesurer et déclarer d'autres indicateurs de résultats, dont :

- **le nombre de dossiers affichant d'importants arriérés qui ne sont pas confiés à un agent et ne font donc pas l'objet de mesures d'exécution actives;**
- **l'opportunité des mesures d'exécution prises à l'égard des comptes assignés;**
- **le nombre d'appels au centre d'appels qui ont été bloqués et auxquels il n'a donc pas été répondu;**
- **l'ancienneté des arriérés ainsi qu'une évaluation de leur recouvrabilité;**
- **la nature et le nombre de plaintes reçues.**

Réponse du Bureau

Le Bureau des obligations familiales souscrit à la recommandation, mais sa capacité à régler ces problèmes est limitée par le système et la technologie actuellement en place. Si le Bureau est autorisé à mettre en œuvre un nouveau modèle de prestation des services avec la technologie à l'appui, son nouveau système produira un certain nombre de rapports de gestion pertinents qui l'aideront à assurer un suivi opportun.

Depuis quelques années, le Bureau s'emploie, en collaboration avec les autres gouvernements du Canada qui veillent au respect des obligations familiales, à élaborer des politiques et objectifs opérationnels. Toutes les parties ont signé ce document, qui normalisera les processus de communication et principes de collaboration entre les gouvernements en ce qui concerne les lignes directrices et les mesures d'exécution. Les gouvernements sont en train d'établir des données de base afin d'identifier des mesures de rendement et d'élaborer des normes et des lignes directrices.

Évaluation de la satisfaction des clients

Les plaintes et les enquêtes auprès des clients sont deux outils importants pour déterminer la satisfaction des clients et évaluer l'efficacité du programme. Nous avons examiné les processus entourant ces deux outils et conclu que le Bureau n'évaluait pas la satisfaction des clients de manière à déterminer les améliorations à apporter aux services.

PLAINTES

Bien que le Bureau en prenne note dans ses dossiers, il n'enregistre pas le nombre et la nature des plaintes reçues et n'en assure pas le suivi.

En 2001-2002, 17 000 plaintes ont été reçues par d'autres sources, dont les bureaux de la ministre et du sous-ministre des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance (1 874), les bureaux des députés provinciaux locaux (14 000) et le Bureau de l'ombudsman (1 126).

Les lignes directrices concernant les délais de réponse varient selon la source des plaintes. Ce délai est de 15 jours pour les plaintes écrites reçues par le directeur général du Bureau des obligations familiales, de 30 jours pour celles reçues par le bureau de la ministre, et de cinq jours pour celles transmises par les bureaux des députés provinciaux locaux et le Bureau de l'ombudsman.

Notre examen d'un échantillon de plaintes et du processus connexe révèle que les plaintes sont généralement traitées dans les délais prescrits. Cependant, nous avons également constaté que le Bureau avait omis de résumer et d'analyser les plaintes reçues en fonction de leur nature, afin de déterminer les points à améliorer. Nous avons donc contacté le Bureau de l'ombudsman, qui nous a informés que beaucoup de plaintes concernaient des retards dans l'administration des causes ainsi que l'exécution inappropriée d'ordonnances alimentaires.

Recommandation

Afin d'accroître la satisfaction des clients ainsi que l'efficacité des services fournis, le Bureau doit :

- **consigner les plaintes de toutes sources afin de s'assurer qu'elles sont toutes traitées;**
- **catégoriser et analyser les plaintes reçues de toutes sources afin de déterminer les améliorations les plus urgentes.**

Réponse du Bureau

Le Bureau des obligations familiales est en train de passer en revue son processus de règlement des plaintes. Bien que toutes les plaintes soient consignées, la capacité du Bureau à classifier et à analyser les différents types de plaintes est limitée par la technologie en place, qui ne facilite pas la comparaison et l'analyse. Si le Bureau est autorisé à mettre en œuvre un nouveau modèle de prestation des services avec la technologie à l'appui, son nouveau système produira les rapports requis pour surveiller les plaintes et déterminer les points à améliorer.

ENQUÊTES SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS

Selon les normes communes de service du gouvernement, il faut recueillir les commentaires des clients à intervalles périodiques afin d'améliorer les services et d'accroître leur satisfaction. Une façon de recueillir ces commentaires est de mener une enquête sur la satisfaction des clients.

La dernière enquête du Bureau sur la satisfaction des clients remonte au printemps 1999. Notre examen révèle que bon nombre des préoccupations soulevées lors de cette enquête, dont les longues files d'attente du centre d'appels et la nécessité d'assurer un suivi proactif des dossiers et d'améliorer les mesures d'exécution, n'ont pas été réglées, comme nous le faisons remarquer dans nos observations. Le Bureau n'a pas mené d'autres enquêtes ni recueilli d'autres commentaires des clients depuis 1999.

Recommandation

Afin d'aider à évaluer la satisfaction des clients ainsi que l'efficacité des services fournis, le Bureau doit mener des enquêtes périodiques sur la satisfaction des clients afin de déterminer ce qui fonctionne bien ainsi que les points à améliorer.

Réponse du Bureau

Le Bureau des obligations familiales s'est engagé à mener une enquête sur la satisfaction des clients à l'automne 2003 et à utiliser les résultats comme point de référence pour les rapports des années subséquentes sur la satisfaction à l'égard des services. La première enquête précédera la mise en œuvre du nouveau modèle de gestion des cas en vue de l'établissement des données de base. Le Bureau continuera de recueillir les commentaires des clients par voie d'enquêtes périodiques, dans le cadre de son plan d'activités visant à améliorer les services et à accroître la satisfaction des clients.

3.04 – Division des politiques et des services de protection du consommateur

CONTEXTE

La Division des politiques et des services de protection du consommateur (la Division) du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises a pour mandat de surveiller les pratiques commerciales et autres sur le marché ontarien. Pour ce faire, elle doit établir des normes techniques et de marché équitables, sensibiliser le public aux normes et à d'autres questions pertinentes, surveiller les entreprises et assurer leur conformité aux lois et règlements visant à protéger les consommateurs, gérer les relations avec les fournisseurs de services, et élaborer des politiques et des lois stratégiques. La *Loi sur les pratiques de commerce* et la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* sont deux des lois dont l'exécution incombe à la Division.

En 2002-2003, la Division comptait une centaine d'employés, et ses dépenses de fonctionnement s'élevaient à environ 9,7 millions de dollars. Elle se compose de trois directions : la Direction des politiques, la Direction des normes et des services relatifs au marché et la Direction de la liaison sectorielle.

La Direction des politiques est responsable de l'élaboration des politiques à l'échelle du ministère. La Direction des normes et des services relatifs au marché, qui représente environ les deux tiers des dépenses de la Division, administre diverses lois liées à la protection des consommateurs et aux permis d'entreprise. Elle a pour mandat d'assurer la sécurité du public et la protection des consommateurs par ses activités d'enregistrement et de délivrance des permis dans un certain nombre d'industries. Les entreprises qui doivent obtenir un permis ou se faire inscrire à un registre comprennent les agences de recouvrement, les théâtres et les cimetières. La Direction doit aussi traiter les plaintes des consommateurs, inspecter les entreprises afin d'assurer leur conformité aux lois sur la

protection des consommateurs, faire enquête sur les infractions présumées, et lancer des initiatives d'éducation du marché.

En 1997, le ministère a délégué l'administration de certaines lois concernant la protection des consommateurs et la sécurité du public à huit autorités administratives investies des pouvoirs délégués (autorités administratives). Ces sociétés sans but lucratif, dirigées par des représentants de chaque industrie, exercent les fonctions quotidiennes requises pour assurer la sécurité du public et la protection des consommateurs en réglementant et surveillant les pratiques en vigueur dans leur industrie.

Le ministère reste néanmoins responsable de l'impact de leurs activités sur la protection des consommateurs et du public.

La délégation des pouvoirs du ministère à des autorités administratives a été facilitée par la *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs*. La Direction de la liaison sectorielle est chargée de surveiller les huit autorités administratives suivantes :

- la Commission des normes techniques et de la sécurité;
- l'Office de la sécurité des installations électriques;
- le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles;
- le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario;
- le Conseil ontarien de l'immobilier;
- le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario;
- le Conseil des services funéraires;
- la Vintner's Quality Alliance of Ontario.

OBJECTIFS ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION

Notre vérification visait à déterminer si la Division avait mis en place les procédures et systèmes nécessaires pour :

- assurer la conformité aux lois et aux politiques établies par le ministère afin de garantir la sécurité du public et de protéger les consommateurs;
- mesurer l'efficacité des principaux programmes et services fournis par la Division dans l'exécution de son mandat et en rendre compte.

Nous avons commencé par identifier les critères de vérification à utiliser pour atteindre nos objectifs. Ces critères ont été examinés et acceptés par la haute direction du ministère. Notre vérification a été effectuée conformément aux normes des missions de certification, englobant l'optimisation des ressources et la conformité, établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés, et comprenait en conséquence les tests et autres procédures que nous jugions nécessaires dans les circonstances.

Notre vérification, terminée pour l'essentiel en avril 2003, portait sur la Direction des normes et des services relatifs au marché et sur la surveillance, par la Division, de quatre autorités administratives. Nous avons notamment analysé les procédures administratives et lignes directrices du ministère, interrogé des membres du personnel et examiné des dossiers. Les lois actuelles ne nous autorisant pas à vérifier les autorités en question, nous avons dû nous contenter d'examiner les ententes administratives et les données sur le rendement obtenues par le ministère ainsi que, dans certains cas, les renseignements additionnels volontairement fournis par les autorités administratives. Nous n'avons pas compté sur la Direction des services de vérification interne du ministère pour réduire l'étendue de notre travail, car elle n'avait pas réalisé de travaux récents portant sur l'objet de notre vérification.

CONCLUSIONS GLOBALES DE LA VÉRIFICATION

Nous sommes arrivés à la conclusion que le ministère devait améliorer ses procédures et systèmes afin d'assurer la conformité aux lois et à ses politiques, de mieux protéger les consommateurs et de mieux assurer la sécurité du public.

En ce qui concerne la Direction des normes et des services relatifs au marché, nous avons relevé les lacunes suivantes :

- Le ministère n'a pas déployé ses inspecteurs en se basant sur une évaluation des risques courus par le grand public ou par les consommateurs de certains services ou sur le nombre de plaintes reçues. Par exemple, les pratiques des agents de recouvrement étaient la principale source des plaintes reçues par le ministère au cours des cinq dernières années. Bien qu'il ait reçu quelque 4 000 plaintes et demandes de renseignements (dont près de 800 plaintes par écrit) au sujet des agents de recouvrement en 2001-2002, le ministère a mené moins de dix inspections dans ce secteur. Par contraste, il a consacré plus de 95 % de ses ressources à l'inspection des théâtres et des détaillants de vidéos, qui avaient fait l'objet de seulement huit plaintes. Le ministère a mené près de 1 600 inspections afin de vérifier si les détaillants de vidéos étaient titulaires d'un permis valide et si leurs vidéos pour adultes portaient des étiquettes de classification appropriées.
- Sur les 5 000 cimetières de l'Ontario, moins de 2 000 avaient soumis leur déclaration annuelle au ministère. (Lorsqu'une personne achète une concession, le propriétaire du cimetière doit déposer au moins 40 % du prix d'achat dans un compte en fiducie afin de mettre de côté les ressources requises pour l'entretien des terrains. L'état de chaque compte en fiducie doit être indiqué dans la déclaration annuelle.) Notre vérification montre que, même dans le cas des cimetières qui ont produit une déclaration en 2001, le ministère n'a pas mené d'examen pour s'assurer que les fonds en fiducie faisaient l'objet d'une comptabilisation appropriée.

- Le ministère ne s'est pas assuré que les résultats de ses activités de réglementation étaient consignés dans son système d'information de gestion. Par exemple, les résultats de seulement 800 des 6 000 inspections effectuées au cours des trois dernières années ont été entrés dans le système. Cette information aiderait la direction à déterminer l'efficacité des activités en cours et à cerner les problèmes récurrents.

En ce qui concerne les autorités administratives, nous avons conclu que le ministère ne pouvait pas être sûr qu'elles offraient une protection adéquate au public et aux consommateurs. Par ailleurs, les ententes de gestion et de responsabilisation conclues entre le ministère et les autorités administratives n'étaient pas suffisamment rigoureuses pour assurer une surveillance appropriée de leur rendement. Nous avons notamment fait les constatations suivantes :

- Le ministère ne s'est pas assuré que les données des autorités administratives sur les résultats de leurs activités – dont le nombre d'incidents liés à la sécurité, le nombre de blessures graves et le nombre de plaintes reçues – étaient fiables. Par exemple, la Commission des normes techniques et de la sécurité (CNTS) a indiqué que les entreprises ne déclaraient pas tous les incidents liés à la sécurité, car elles craignaient d'inciter ainsi la CNTS à inspecter leurs activités.
- Les inspections, enquêtes et autres activités d'exécution conduites par les autorités administratives en conséquence des infractions décelées n'étaient pas surveillées de façon adéquate par le ministère. Par exemple, sur les 4 600 incidents touchant des gazoducs signalés en 2001, seulement 170, ou 4 %, ont fait l'objet d'une enquête de la Commission des normes techniques et de la sécurité. Le ministère n'a pas cherché à déterminer si ces efforts d'enquête étaient suffisants pour assurer la sécurité du public.
- Le ministère a été incapable d'obtenir des informations suffisantes pour surveiller les activités du Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario (RGLNO) et leurs résultats, parce qu'il n'a pas encore réussi à négocier avec le RGLNO une entente formelle soulignant ses exigences. L'information disponible au sujet des activités du RGLNO provenait surtout du rapport annuel publié par le Régime. Le ministère n'avait donc pas assez d'information pour déterminer si les nouveaux propriétaires jouissaient d'une protection adéquate, d'autant plus que le RGLNO avait cessé de produire des données sur les plaintes trois ans auparavant.
- La composition du conseil d'administration des diverses autorités administratives ne reflète pas une représentation équilibrée des intérêts de l'industrie et du public. Or, le ministre peut nommer la moitié des membres du conseil d'administration pour s'assurer que le conseil jouit d'une indépendance raisonnable et n'est pas dominé par les représentants de l'industrie réglementée. Notre examen de la composition du conseil des autorités administratives révèle une sous-représentation importante des intérêts publics. En outre, le taux d'assiduité des représentants du ministère est généralement inférieur à celui des autres membres du conseil.

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES DE LA VÉRIFICATION

DIRECTION DES NORMES ET DES SERVICES RELATIFS AU MARCHÉ

Les entreprises œuvrant dans certaines industries doivent s'inscrire auprès du ministère pour lui permettre de surveiller le marché et de protéger ainsi les intérêts des consommateurs. Par exemple, avant de pouvoir exercer des activités réglementées, les agences de recouvrement, les huissiers, les agences d'évaluation du crédit et les cimetières doivent s'inscrire ou obtenir un permis auprès du ministère. Le ministère obtient ainsi les informations dont il a besoin pour surveiller les activités des entreprises, assurer l'honnêteté, l'intégrité et la responsabilité financière d'une industrie et protéger les consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales ou abusives telles que les déclarations trompeuses, la tarification excessive des rénovations domiciliaires, les ventes sous pression et les escroqueries où les frais sont perçus à l'avance.

Dans le cadre de sa surveillance du marché ontarien, la Direction des normes et des services relatifs au marché inscrit des entreprises et leur délivre des permis, réglemente les pratiques de l'industrie, établit des normes minimales, vérifie les qualifications et la conformité aux exigences des entités qui peuvent exercer des activités dans un secteur donné, et veille à ce que toutes les parties respectent les lois et politiques visant à protéger les consommateurs.

Chaque année, la Direction assure la sécurité du public et la protection des consommateurs en procédant à quelque 20 000 inscriptions, en traitant plus de 30 000 plaintes et demandes de renseignements des consommateurs et en menant plus de 1 600 inspections et près de 300 enquêtes. Elle peut également prendre des mesures correctrices en cas de non-conformité. Ces mesures peuvent inclure la révocation du permis, la radiation du registre d'inscription, le dépôt d'accusations, l'engagement de poursuites et l'application de condamnations.

Suivi des plaintes des consommateurs

La *Loi sur l'Office de protection du consommateur* donne pour mandat au ministère « de recueillir et d'examiner les plaintes relatives aux pratiques contraires aux lois sur la protection du consommateur ». En se basant sur les plaintes reçues des consommateurs, le ministère mène des inspections afin de déterminer s'il y a lieu d'aller plus loin, par exemple en prenant des mesures d'enquête et d'exécution. Il peut aussi profiter des inspections pour sensibiliser les entreprises, de manière à réduire le taux de non-conformité aux lois et à décourager les pratiques déloyales. Les plaintes touchant un secteur réglementé par une des huit autorités administratives sont transmises à l'autorité compétente.

Outre les plaintes soumises aux autorités administratives, le ministère reçoit chaque année quelque 27 000 plaintes et demandes de renseignements téléphoniques. Dans la plupart des cas, on conseille d'abord aux consommateurs de s'adresser directement à l'entreprise puis, s'ils n'arrivent pas à obtenir satisfaction, on les informe des mesures qu'ils peuvent prendre eux-mêmes, par exemple intenter une poursuite devant la Cour des petites créances. Les consommateurs qui demandent au ministère de prendre des mesures de suivi doivent déposer une plainte par écrit afin de l'autoriser à intervenir. Le ministère reçoit environ 5 000 plaintes écrites par année.

Bien qu'il ne puisse pas obliger les entreprises à indemniser les consommateurs, le ministère peut inspecter celles qui font l'objet de plaintes. Le nombre de plaintes reçues et d'inspections menées par le ministère en 2001-2002 est indiqué dans le tableau qui suit.

Plaintes et demandes de renseignements reçues par le ministère[1] et inspections effectuées par le ministère, par industrie, 2001-2002

Industrie	Plaintes et demandes de renseignements téléphoniques	Plaintes écrites	Nombre total de plaintes et de demandes de renseignements	Inspections effectuées	% du nombre total d'inspections
Agences de recouvrement	3 340	768	4 108	9	0.5
Agences d'évaluation du crédit	869	1 287	2 156	1	0.1
Réparations de véhicules automobiles	1 722	217	1 939	6	0.4
Courtiers en prêts	442	302	744	0	0.0
Théâtres et détaillants de vidéos	8	0	8	1 599	95.9
Autres[2]	20 719	2 994	23 713	51	3.1
Total	**27 100**	**5 568**	**32 668**	**1 666**	**100,0**

[1] Ne comprend pas les plaintes et demandes de renseignements transmises aux autorités administratives.

[2] Comprend les ventes à domicile, les rénovations et réparations domiciliaires, les centres de conditionnement physique, les agences de mannequins et les organisations offrant des services prépayés.

Source des données : Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

Notre examen révèle que le ministère n'a pas déployé ses ressources en matière d'inspection en se basant sur une évaluation formelle des risques pour le public et les consommateurs, ni sur le nombre de plaintes reçues à l'égard de chaque industrie surveillée.

Comme l'indique le tableau, plus de 95 % de ses activités d'inspection visaient des théâtres et des détaillants de vidéos, bien que ce secteur n'attire pratiquement pas de plaintes. La plupart des inspections avaient pour but de vérifier si les détaillants de vidéos étaient titulaires d'un permis valide et si leurs vidéos pour adultes portaient des étiquettes

indiquant la classification attribuée par la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario. À cet égard, nous avons également noté qu'il arrivait rarement aux inspecteurs du ministère de saisir des vidéos ou des DVD, comme le permet la loi en vigueur, pour prévenir les récidives. Ils choisissaient plutôt de soumettre les contrevenants à des inspections supplémentaires. Le ministère affirme que, depuis 2002-2003, il a ordonné la saisie d'environ 700 vidéos.

Par contraste, les pratiques des industries à l'origine du plus grand nombre de plaintes et de demandes de renseignements étaient rarement examinées. Par exemple, malgré les 3 340 plaintes et demandes de renseignements téléphoniques et 768 plaintes écrites reçues au sujet des agences de recouvrement en 2001-2002, le ministère n'a mené que neuf inspections dans ce secteur. En outre, aucune des trois agences de recouvrement faisant l'objet de près du tiers des plaintes soumises par écrit n'a été inspectée depuis huit ans.

En 2001, le ministère a approuvé les recommandations d'un expert-conseil de l'extérieur, qui lui conseillait de consacrer au moins la moitié de ses efforts au suivi des plaintes et le reste à des inspections proactives, en divisant les ressources à parts égales entre les agences de recouvrement, les cimetières et les théâtres. Néanmoins, à la fin de notre vérification en 2003, il continuait d'affecter la plupart de ses ressources à l'inspection des détaillants de vidéos.

Nous avons également noté que le ministère ne prenait pas de mesures d'exécution en temps opportun pour protéger les consommateurs contre les professionnels sans scrupules. Deux cas concernant des huissiers étaient particulièrement préoccupants. En recourant aux services d'un huissier, un créancier ou propriétaire peut prendre ou reprendre possession de la propriété privée d'un débiteur ou locataire sans avoir à passer par les tribunaux. En 2003, pour la première fois en cinq ans, le ministère a proposé de révoquer la nomination de deux huissiers, mais seulement après avoir reçu plusieurs plaintes écrites les accusant d'abus de pouvoir. Les plaintes remontaient à octobre 1999 dans un cas et à mars 2001 dans l'autre cas. Malgré les nombreuses plaintes reçues et les accusations portées par la police – en mars 2000 et mai 2002 respectivement –, le ministère a attendu le début de 2003 pour proposer la révocation de leur nomination. Son conseiller juridique lui avait même indiqué qu'il n'avait pas à attendre qu'un huissier soit condamné au criminel pour proposer la révocation de sa nomination, s'il pouvait prouver que son permis devait être révoqué pour protéger le public.

Après notre vérification, le ministère nous a informés qu'une de ses propositions avait abouti à la condamnation de l'huissier et à la révocation de son permis, et que l'autre proposition faisait l'objet d'un appel.

En novembre 2002, le ministère a engagé un enquêteur à contrat pour qu'il examine les plaintes concernant des agences de recouvrement. Après notre vérification, nous avons été informés que cet examen avait amené le ministère à lancer un certain nombre d'avertissements, d'accusations et de propositions en vue de suspendre et de révoquer 16 permis. Bien que le ministère ait accru ses efforts de surveillance dans ce secteur, ces

efforts doivent être systématiques et soutenus et s'étendre à tous les secteurs à risque élevé générant un grand nombre de plaintes.

Les inspections servent à vérifier si les pratiques commerciales sont équitables, à éduquer les entreprises et à promouvoir la conformité, tandis que les enquêtes permettent au ministère de déterminer s'il convient de prendre d'autres mesures d'exécution telles que des poursuites. La plupart des enquêtes du ministère découlent des plaintes reçues, mais elles peuvent aussi être déclenchées par d'autres facteurs, dont l'information obtenue de la police et les cas de non-conformité découverts au cours d'une enquête antérieure. Nous sommes arrivés à la conclusion que les enquêtes du ministère étaient généralement conduites de manière satisfaisante. En outre, lorsqu'une médiation était possible, des efforts appropriés étaient déployés pour assurer le dédommagement des consommateurs.

Recommandation

Pour protéger le public de façon adéquate, le ministère doit répartir ses ressources en matière d'inspection en se basant sur une évaluation systématique des risques et sur le nombre de plaintes reçues à propos de chacune des industries surveillées.

Le ministère doit également veiller à ce que les professionnels sans scrupules soient retirés du marché en temps opportun pour protéger les consommateurs et le public contre les possibilités de pertes et d'abus.

Réponse du ministère

Le ministère a établi un cadre axé sur les risques afin d'allouer les ressources en matière d'inspection de la Direction des normes et des services relatifs au marché en se fondant sur les conseils donnés par un expert-conseil indépendant en gestion des risques. Le cadre a été mis en œuvre et fera l'objet d'un suivi afin d'assurer un déploiement approprié de ces ressources.

Le ministère s'est engagé à prendre des mesures d'exécution en temps opportun s'il peut prouver qu'une infraction a été commise.

Surveillance des comptes en fiducie des cimetières

Un des secteurs réglementés par le ministère est celui des cimetières, qui doivent se conformer à certaines exigences financières. Il y a plus de 5 000 cimetières enregistrés en Ontario. Pour assurer la sécurité du public et la protection des consommateurs, les propriétaires de cimetière doivent déposer un pourcentage (situé entre 40 % et 100 %) du produit des concessions dans des comptes en fiducie. Le revenu tiré de ces comptes est censé financer l'entretien des cimetières (pierres tombales, terrains et bâtiments).

Étant donné que des centaines de millions de dollars ont été payés par les consommateurs et déposés dans des comptes en fiducie, les propriétaires de cimetière sont tenus de produire des déclarations annuelles, avec les états des comptes en fiducie, dans les trois mois suivant la fin de l'exercice. Les déclarations doivent être certifiées complètes et exactes par les propriétaires et les fiduciaires. Les propriétaires de cimetière doivent aussi produire, dans les six mois suivant la fin de l'exercice, des états financiers vérifiés pour les fonds d'entretien en fiducie de plus de 500 000 $ et les fonds de prévoyance en fiducie (en cas d'arrangements préalables de services funéraires) de plus de 100 000 $.

Le personnel du ministère est chargé d'examiner, en temps opportun, les déclarations annuelles des propriétaires de cimetière afin de déceler les erreurs, les omissions et les cas de non-conformité aux exigences. La surveillance opportune de ces déclarations, particulièrement en ce qui concerne les comptes en fiducie, vise à réduire le plus possible le risque que les paiements des consommateurs ne soient pas déposés dans des comptes en fiducie ou que le montant déposé soit insuffisant. L'autre risque est qu'un cimetière ne dispose pas des ressources nécessaires pour assurer l'entretien. En pareil cas, il peut être nécessaire de confier l'exploitation du cimetière à la municipalité, aux frais des contribuables.

Nous avons examiné les dossiers d'enregistrement des cimetières tenus par le ministère et constaté qu'il en manquait beaucoup. D'après le personnel du ministère, de nombreux dossiers ont été perdus ou mal classés en 1992, lorsque les responsabilités ont été transférées à la direction actuelle.

Nous avons également découvert qu'un nombre considérable de cimetières n'avaient pas produit leur déclaration annuelle. Le ministère a indiqué que 2 000 des 5 000 cimetières enregistrés recevaient moins de dix permis d'enterrement par année. Étant donné ses ressources limitées, depuis 1995, le ministère a dispensé ces propriétaires de produire les déclarations requises. Or, les déclarations annuelles visent principalement à s'assurer qu'il y a suffisamment de fonds pour l'entretien des cimetières. En dispensant certains propriétaires de cette exigence, le ministère ne peut pas s'assurer que les fonds disponibles sont suffisants, car beaucoup de ces cimetières ont été établis avant qu'il ne soit nécessaire de détenir des comptes en fiducie. En fait, ces cimetières posent des risques sensiblement plus élevés que ceux qui ont établi des fonds d'entretien en fiducie.

Notre examen des déclarations produites par les cimetières actifs en 2001 nous a également amenés à faire les constatations suivantes :

- Le ministère a indiqué que 400 propriétaires de cimetière ne lui avaient pas envoyé de déclaration. Nous avons noté qu'il n'avait pas pris de mesures pour assurer un suivi en temps opportun. Entre 1998-1999 et 2001-2002, par exemple, il n'a inspecté que sept cimetières, dont la plupart avaient fait l'objet de plaintes. Notre examen indique que trois des propriétaires de ces cimetières actifs n'avaient pas soumis de déclaration annuelle au ministère depuis sept ou huit ans. Il a fallu attendre décembre 2001 pour qu'un de ces propriétaires soit poursuivi pour avoir négligé d'entretenir un cimetière, dont l'exploitation a ensuite été déléguée à la municipalité.

- Le ministère ne pouvait pas déterminer la cause des retards dans le traitement des déclarations produites par 450 propriétaires, se contentant d'attirer l'attention sur les problèmes liés à l'information reçue et sur son manque de ressources en personnel.
- Le ministère n'a pas fait un examen adéquat des déclarations traitées. Par exemple, dans les deux tiers des cas, les propriétaires de cimetière et/ou fiduciaires n'indiquaient pas le solde de leurs comptes en fiducie. Le ministère n'a pas cherché à connaître la raison des omissions. Nous l'avons prié de demander à deux des propriétaires de soumettre de nouveau leurs états de compte en fiducie. Ces états indiquaient un total de 300 millions de dollars en fiducie.

L'absence d'un suivi opportun des déclarations annuelles des propriétaires de cimetière accroît le risque que les paiements des consommateurs ne soient pas déposés et comptabilisés dans des comptes en fiducie de manière à assurer l'entretien des terrains.

Recommandation

Pour se conformer aux exigences législatives applicables aux cimetières en Ontario et veiller à ce qu'il y ait suffisamment de fonds pour l'entretien des cimetières, le ministère doit s'assurer :

- **que les dossiers d'enregistrement des cimetières sont complets et que tous les propriétaires produisent des déclarations annuelles dans les délais prescrits;**
- **que son personnel vérifie, en temps opportun, le solde des comptes en fiducie établis pour l'entretien des cimetières.**

Réponse du ministère

Le ministère est en train d'examiner ses procédures pour s'assurer que les cimetières enregistrés remettent les documents demandés en temps opportun et que des mesures de suivi sont prises rapidement en cas de sous-déclaration importante. Il se penche également sur les procédures en place pour l'examen des soldes des comptes en fiducie dans le cas des quelque 2 500 propriétaires des 5 000 cimetières qui peuvent être obligés par la loi à détenir ces fonds.

Mesure et compte rendu de l'efficacité

En avril 1999, le ministère a mis en œuvre un nouveau système d'information de gestion afin d'assurer le suivi des plaintes, des inspections et des enquêtes. Ce système peut générer des rapports sur les activités de la direction et leurs résultats. À notre demande, le ministère a réussi à obtenir l'information figurant dans le tableau qui suit.

Direction des normes et des services relatifs au marché
Activités et résultats, 2000-2002

	2000	2001	2002	Hausse/baisse en % depuis 2000
Activités				
Plaintes et demandes de renseignements	35 161	31 395	32 668	–7
Médiations	838	676	872	4
Inspections	2 079	2 419	1 666	–20
Enquêtes	272	250	246	10
Résultats				
Accusations portées	742	336	533	–28
Condamnations	401	274	57	–86
Montants retournés aux consommateurs	1 283 080 $	954 570 $	461 830 $	–64

Source des données : Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

Bien que son système d'information de gestion puisse générer des données sur les activités précitées, le ministère n'a pas cherché à enregistrer les résultats obtenus. Nous avons noté, par exemple, que les résultats de seulement 800 des quelque 6 000 inspections effectuées au cours des trois dernières années (indiquées dans le tableau ci-dessus) étaient consignés dans le système. Cette information aiderait la direction du ministère à surveiller l'efficacité des activités en cours et à cerner les problèmes récurrents. Elle permettrait aussi au ministère de rendre compte de l'efficacité de ses activités et de leurs résultats.

En ce qui concerne la mesure du rendement lié au traitement des plaintes et demandes de renseignements, en 2001-2002, le ministère a mené un sondage sur la satisfaction des clients à cet égard. Ce sondage téléphonique a été réalisé auprès des consommateurs qui avaient contacté le ministère. La majorité des répondants (90 %) ont jugé que les services reçus étaient bons ou excellents. Nous avons cependant noté les points suivants :

- Il ne s'agissait pas d'un sondage indépendant, car la question était posée, à la fin de l'appel, par l'employé qui avait répondu à la demande de renseignements ou à la plainte. Or, il est possible que les consommateurs insatisfaits du service reçu n'aient pas répondu avec honnêteté et que les employés n'aient pas rapporté leurs réponses avec objectivité. Le ministère a indiqué qu'il comptait engager une entreprise indépendante dans l'avenir pour qu'elle mène un sondage auprès des consommateurs.
- À la fin de l'appel, l'employé demandait à son interlocuteur s'il était satisfait de la courtoisie, de l'obligeance et de l'opportunité du service. Cependant, dans les cas où le ministère aurait probablement été appelé à intervenir, le consommateur n'était sans doute pas encore en mesure de déterminer si l'employé allait pouvoir l'aider à régler son problème.

Nous avons également remarqué qu'il n'y avait pas eu de sondage sur les plaintes écrites. Or, un tel sondage constituerait un indicateur important, et peut-être même plus objectif, de l'efficacité du ministère.

Recommandation

Pour accroître la capacité de la direction à déterminer et à indiquer dans quelle mesure il aide à assurer la protection des consommateurs et la sécurité du public, le ministère doit :

- **utiliser son système d'information de gestion pour cerner et analyser les résultats de ses activités et améliorer son efficacité et en rendre compte;**
- **mener des sondages appropriés sur la satisfaction des clients à l'égard du traitement des plaintes adressées par téléphone et par écrit.**

Réponse du ministère

Le ministère reconnaît l'importance de consigner les données relatives aux résultats de diverses activités, dont les enquêtes et les inspections. Par suite de la mise en œuvre réussie, en avril 2001, de la dernière phase du nouveau Système de suivi des dossiers consommateurs (SSDC), le ministère a sensiblement amélioré sa capacité à saisir des données clés. Il s'emploiera à continuer d'améliorer la saisie et le traitement des données sur les résultats dans le cadre du perfectionnement continu du SSDC.

Comme il est noté dans le Rapport du vérificateur, le personnel de la Direction des normes et des services relatifs au marché mène un sondage sur la satisfaction des clients au point de transaction avec les consommateurs. Pour disposer d'une autre source de données sur la satisfaction des clients, le ministère a retenu les services d'un expert-conseil indépendant pour qu'il effectue un sondage auprès d'un échantillon de consommateurs ayant fait affaire avec le ministère. Il s'attend à ce que ces deux sources de données lui fournissent une rétroaction utile.

AUTORITÉS ADMINISTRATIVES

Par tradition, le gouvernement est chargé d'assurer la protection des consommateurs et la sécurité du public sur le marché ontarien par l'adoption de lois pertinentes et l'exercice d'activités de réglementation. Ces dernières années, cependant, l'Ontario a établi un certain nombre d'autorités administratives investies de pouvoirs délégués (autorités administratives) afin de permettre à certaines industries d'exercer des fonctions de réglementation.

Les autorités administratives sont des sociétés sans but lucratif dont le conseil d'administration compte des membres nommés par l'industrie réglementée et d'autres

nommés par le ministre pour représenter le gouvernement, le public et les consommateurs. La *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs* a été adoptée pour faciliter l'administration des lois en question par ces autorités administratives.

Selon ce modèle, les autorités administratives sont responsables de l'administration quotidienne, dont l'enregistrement des entreprises et la délivrance des permis, le traitement des plaintes, les inspections, les enquêtes et les autres mesures d'exécution. Le gouvernement provincial est responsable de la réglementation des industries surveillées, tandis que le ministère continue de rendre compte de l'amélioration de la sécurité publique et de la protection des consommateurs :

- en établissant des orientations stratégiques, des règles et des normes pour les industries réglementées, par l'adoption de lois, la négociation d'ententes avec les autorités administratives et le recours à d'autres mécanismes de surveillance;
- en veillant à la mise en place de structures de gestion et cadres de responsabilisation adéquats – y compris ceux qui permettent d'assurer une surveillance et de prendre des mesures correctrices au besoin – afin de protéger l'intérêt public et de promouvoir la sécurité du public et la protection des consommateurs;
- en donnant au public des renseignements pertinents, exacts et opportuns sur les résultats des activités de réglementation des autorités administratives.

Pour notre examen du modèle des autorités administratives, nous avons choisi deux autorités responsables de la sécurité publique en Ontario, soit la Commission des normes techniques et de la sécurité et l'Office de la sécurité des installations électriques, et deux organismes responsables de la protection des consommateurs, soit le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles et le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario. Nous avons examiné les ententes conclues entre les autorités administratives et le ministère, les données sur le rendement obtenues par le ministère ainsi que, dans certains cas, les renseignements additionnels fournis par les autorités administratives.

Une des principales raisons pour lesquelles les autorités administratives ont été établies est qu'elles ont des liens avec les industries réglementées et sont donc mieux placées pour répondre aux besoins du marché. Nous avons noté qu'il y avait un cadre de responsabilisation en place pour déléguer les fonctions de réglementation à certaines industries. Cependant, en nous basant sur notre examen des données recueillies par le ministère et de ses activités de surveillance, nous avons conclu qu'il ne pouvait pas être raisonnablement certain que la sécurité publique et les consommateurs jouissaient d'une protection adéquate. Notre vérification indique que le ministère n'avait pas mis en place les mécanismes requis pour vérifier la fiabilité des résultats déclarés par les autorités administratives. Nous avons également constaté que les efforts de surveillance du ministère laissaient à désirer.

Nos observations relatives aux autorités administratives sélectionnées sont présentées dans les sections qui suivent.

Commission des normes techniques et de la sécurité

En 1997, la Commission des normes techniques et de la sécurité (CNTS) a été investie du pouvoir de réglementer la sécurité dans des secteurs tels que ceux des attractions, des chaudières et appareils sous pression, des ascenseurs et appareils de levage, du gaz naturel, du pétrole, du propane et du matériel connexe, ainsi que des articles rembourrés. Elle administre et applique les lois sur la sécurité publique dans ces secteurs en vertu de la *Loi sur les normes techniques et la sécurité* de l'Ontario.

Le ministère a établi des indicateurs de rendement visant à mesurer et signaler les résultats des activités de la CNTS pour lui permettre d'évaluer l'efficacité de la Commission à promouvoir la sécurité publique. Ces indicateurs comprennent le nombre d'incidents signalés, le nombre de blessures graves et d'accidents mortels, ainsi que le nombre de plaintes reçues, données que la CNTS publie chaque année dans un rapport public intitulé *State of Public Safety*.

Lorsque les résultats signalés servent à évaluer l'efficacité et à donner des directives sur la façon de réduire les risques pour la sécurité publique, leur fiabilité est cruciale. Notre examen de l'information concernant la période de 1998 à 2001 (dernières statistiques disponibles au moment de notre vérification) indique que le ministère n'a pas vérifié la fiabilité des résultats déclarés par la CNTS. Nos observations sont présentées dans les sections qui suivent.

Incidents signalés

Les incidents liés à la sécurité signalés par la CNTS depuis 1998 sont résumés dans le tableau qui suit.

Incidents liés à la sécurité par secteur, 1998-2001

Secteur	1998	1999	2000	2001	Hausse/baisse en % depuis 1998
Chaudières et appareils sous pression	3	7	3	9	200
Attractions	80	75	79	51	-36
Ascenseurs, escaliers roulants et trottoirs roulants	520	499	537	533	3
Remonte-pentes	146	113	78	63	-57
Hydrocarbures	250	211	483	444	78
Total	**999**	**905**	**1 180**	**1 100**	**10**

Source des données : Rapport State of Public Safety *2001 de la CNTS*

Dans les secteurs des attractions et des remonte-pentes, les statistiques indiquent une baisse des incidents, que la direction de la CNTS attribue toutefois au fait que les exploitants ont de plus en plus tendance à ne pas déclarer tous les incidents. La Commission reconnaît également la probabilité d'une sous-déclaration dans d'autres secteurs, car les entreprises craignent sans doute de l'inciter à inspecter leurs activités.

Nous avons également constaté ce qui suit :

- Sauf dans le cas des incidents impliquant des hydrocarbures, ni les rapports annuels de la CNTS ni les rapports *State of Public Safety* n'indiquent le nombre d'incidents déclarés ayant fait l'objet d'une enquête. La déclaration des incidents signalés et de ceux ayant fait l'objet d'une enquête montrerait dans quelle mesure la CNTS a donné suite aux préoccupations exprimées en matière de sécurité. En outre, les rapports ne faisaient pas de distinction entre les incidents mineurs et ceux exigeant une intervention directe.
- En ce qui concerne les incidents impliquant des hydrocarbures, les 444 cas signalés par la CNTS pour 2001 étaient ceux-là mêmes qui avaient fait l'objet d'une enquête par la CNTS. Or, notre examen révèle que 6 000 incidents impliquant des hydrocarbures avaient été signalés à la CNTS en 2001. Sur ce total, 4 614 découlaient principalement des dommages causés à des gazoducs souterrains.
- En 2001, la CNTS a déclaré que les 4 614 incidents liés à des gazoducs représentaient une légère augmentation par rapport aux 4 568 incidents signalés en 2000. Cependant, le rapport *State of Public Safety* de l'an 2000 fixe à 3 446 le nombre d'incidents impliquant des gazoducs signalés cette année-là. On ne nous a pas expliqué pourquoi le nombre d'incidents est passé de 3 446 à 4 568 entre 2000 et 2001. Le ministère n'était pas conscient de la différence notable entre les deux chiffres lorsque nous l'avons portée à son attention.

Blessures graves

En mai 2002, la CNTS a révisé les données relatives aux blessures graves déclarées depuis 1998 dans le secteur des ascenseurs, des escaliers roulants et des trottoirs roulants et dans celui des remonte-pentes, attribuant le problème à des erreurs de classification. Les statistiques de la période de 1998 à 2001 pour ces secteurs figurent dans le tableau qui suit.

Blessures graves déclarées par la CNTS, par secteur sélectionné, 1998-2001 (données révisées)

Secteur sélectionné	1998	1999	2000	2001	Hausse/baisse en % depuis 1998
Ascenseurs, escaliers roulants et trottoirs roulants	28	23	29	29	3
Remonte-pentes	5	2	3	4	–20

Source des données : Rapport State of Public Safety *2001 de la CNTS*

Nous avons examiné les rapports originaux des années antérieures et noté que, sans les révisions aux chiffres remontant à 1998, la tendance en matière de sécurité aurait été différente. Comme l'indique le tableau ci-après, les données originales relatives aux blessures graves révèlent une augmentation de 70 % – plutôt qu'une hausse de 3 % – dans le secteur des ascenseurs, des escaliers roulants et des trottoirs roulants, et de 300 % – au lieu d'une baisse de 20 % – dans le secteur des remonte-pentes.

Blessures graves déclarées par la CNTS, par secteur sélectionné, 1998-2001 (données non révisées)

Secteur sélectionné	1998	1999	2000	2001	Hausse en % depuis 1998
Ascenseurs, escaliers roulants et trottoirs roulants	17	12	17	29	70
Remonte-pentes	1	2	3	4	300

Source des données : Rapports State of Public Safety *2000 et 2001 de la CNTS*

Le nombre de blessures graves étant un indicateur clé utilisé par le ministère pour surveiller les résultats en matière de sécurité, l'absence de renseignements exacts nuit à sa capacité d'ordonner à la CNTS d'intervenir plus rapidement pour assurer la sécurité publique.

Accidents mortels

Dans le passé, la CNTS présentait les données sur les accidents mortels séparément des données sur les blessures graves mais, en 2001, elle a combiné les deux catégories dans son rapport *State of Public Safety*. Nous avons demandé des données séparées aux fins de notre vérification.

Notre examen de ces données révèle que, dans le rapport 2001 de la CNTS, les accidents mortels et les blessures graves étaient sous-déclarés dans deux secteurs. Ont été omis : quatre accidents mortels dans le secteur des chaudières et appareils sous pression en 2000 et 2001 et cinq accidents mortels dans le secteur des hydrocarbures en 2000.

Plaintes

Le ministère a établi des exigences en matière de rapports sur le suivi des plaintes pour toutes les autorités administratives. Dans tous ses rapports annuels depuis 1998, la CNTS fait état de son engagement à répondre en temps opportun aux plaintes du public et des secteurs clients. Ses statistiques relatives aux plaintes sont présentées dans le tableau suivant.

Plaintes déclarées par la CNTS, de 1998-1999 à 2001-2002

Exercice	Nombre de plaintes
1998-1999	126
1999-2000	23
2000-2001	11
2001-2002	995

Source des données : Rapports annuels de la CNTS, de 1998-1999 à 2001-2002

La direction du ministère nous a indiqué que, malgré les chiffres précités, le nombre de plaintes n'est pas vraiment passé de 11 en 2000-2001 à 995 en 2001-2002, expliquant que la CNTS n'avait pas suivi et déclaré le nombre de plaintes avec précision. Le ministère a indiqué qu'il s'était inquiété du peu de plaintes déclarées par la CNTS mais que celle-ci avait amélioré ses rapports en 2001-2002. Nous avons été incapables de déterminer si les données subséquentes étaient plus exactes, mais nous trouvons préoccupant le fait que le ministère a attendu quatre ans avant d'intervenir.

SURVEILLANCE DES ACTIVITÉS ET DES RÉSULTATS

Le ministère est chargé de surveiller les activités et les résultats de la CNTS. Il lui demande de lui présenter des rapports trimestriels sur ses activités d'inspection et d'exécution.

Le ministère nous a informés que la CNTS avait récemment établi un modèle d'évaluation des risques pour le déploiement de ses ressources en matière d'inspection. Elle a également adopté une approche davantage axée sur la collaboration avec les secteurs – qui met l'accent sur la sensibilisation, les programmes de formation et les séances d'information pour encourager la conformité – en plus de prévoir des mesures d'exécution telles que les poursuites et les pénalités.

Quoi qu'il en soit, les activités d'inspection ne sont efficaces que si des mesures de suivi appropriées sont prises en cas d'infraction. À cet égard, nous avons noté que le ministère n'avait pas cherché à déterminer si la nature et l'étendue des mesures de suivi prises par la CNTS étaient appropriées. Bien que connaissant le nombre d'inspections effectuées, le ministère n'a pas surveillé les résultats des inspections afin de vérifier leur capacité à protéger la sécurité publique.

Pour illustrer, au moyen d'un exemple, pourquoi il est important pour le ministère de surveiller l'efficacité des résultats des inspections, nous avons noté que plus de 4 600 incidents liés à des gazoducs, dont certains accidents mortels, avaient été signalés à la CNTS en 2001. Sur ce nombre, 170 incidents, ou 4 %, ont fait l'objet d'une enquête par la CNTS. Le ministère n'a toutefois pas cherché à déterminer si le nombre d'enquêtes et autres mesures d'exécution de la CNTS était suffisant et approprié, ni s'il y avait lieu de prendre des mesures correctrices pour réduire le nombre d'incidents et d'accidents mortels.

Au moment de notre vérification, le ministère ne disposait pas des données suivantes aux fins de surveillance et d'analyse :

- le nombre d'inspections ayant donné lieu à des ordonnances (les ordonnances contiennent une liste des cas de non-conformité notés au cours des inspections et indiquent les mesures correctrices à prendre), par rapport au nombre d'inspections favorables;
- la nature et la gravité des infractions;
- le nombre d'ordonnances en suspens et la période écoulée depuis leur délivrance;
- le nombre d'établissements à risque élevé et de récidivistes.

La seule information qui nous a été fournie pour démontrer les efforts de surveillance du ministère était le nombre de poursuites et de condamnations. Nous avons noté que, pour la période quinquennale terminée en 2001-2002, la CNTS déclarait une moyenne de 23 poursuites et de huit condamnations par années pour les sept secteurs réglementés. N'ayant pas surveillé et analysé l'efficacité des mesures de suivi prises par la CNTS à l'égard des infractions identifiées durant ses inspections, le ministère n'avait pas assez d'information pour déterminer si l'étendue des poursuites et des condamnations était appropriée et suffisante pour encourager la conformité dans l'avenir.

Comme l'indique la section Objectifs et portée de la vérification du présent rapport, notre vérification ne portait pas sur l'efficacité des diverses autorités administratives, mais sur la pertinence des procédures et systèmes mis en place par le ministère pour surveiller ces autorités et assurer ainsi la sécurité du public et la protection des consommateurs. À cet égard, la recommandation suivante s'applique aux efforts de surveillance déployés par le ministère pour toutes les autorités administratives.

Recommandation

Pour mieux protéger la sécurité publique, le ministère doit améliorer sa surveillance des autorités administratives investies des pouvoirs délégués (autorités administratives) :

- **en s'assurant que les résultats déclarés par les autorités administratives sont fiables;**
- **en surveillant les inspections, enquêtes, mesures d'exécution et autres activités des autorités administratives pour s'assurer qu'elles sont opportunes et qu'elles permettent d'atteindre les objectifs établis en matière de sécurité.**

Réponse du ministère

Le ministère reconnaît l'importance de données fiables sur la sécurité et appuie les efforts déployés par les autorités administratives pour en améliorer la qualité.

Cependant, les révisions apportées aux données des années antérieures n'ont jamais nui à la capacité du gouvernement ou de la Commission des normes techniques et de la sécurité (CNTS) à prendre des mesures appropriées et opportunes pour assurer la sécurité publique. Tout incident qui révèle une lacune au niveau des normes de sécurité ou des exigences en matière de conception fait l'objet d'une intervention immédiate.

Par exemple, depuis l'adoption, en 2000, de la* Loi sur les normes techniques et la sécurité *et des règlements connexes, les Ontariens bénéficient d'un cadre juridique plus moderne qui facilite la mise à jour des normes de sécurité et permet d'améliorer les outils de réglementation de façon à régler les problèmes émergents. Ces dernières années, le ministère et la CNTS ont apporté d'autres améliorations importantes aux normes de sécurité. Voici quelques exemples d'interventions efficaces :

- ***la décision, prise après un accident mortel, de ne plus approuver les dispositifs non stationnaires de saut à l'élastique en Ontario;***
- ***la décision, prise après des incidents récents, d'instaurer des exigences d'agrément pour les mécaniciens d'attractions et de remonte-pentes;***
- ***la récente ordonnance, rendue par un membre du conseil d'administration de la CNTS à la suite de deux incidents survenus l'hiver dernier, qui définit les exigences en matière de sécurité pour les préposés aux dispositifs de traction des chambres à air.***

Le ministère continuera de travailler avec les autorités administratives à améliorer la qualité de leurs données ainsi que leur stratégie de gestion des risques.

Le ministère reste déterminé à leur demander des rapports trimestriels de suivi du rendement afin de s'assurer qu'elles peuvent prendre des mesures d'exécution appropriées et opportunes en réponse aux incidents.

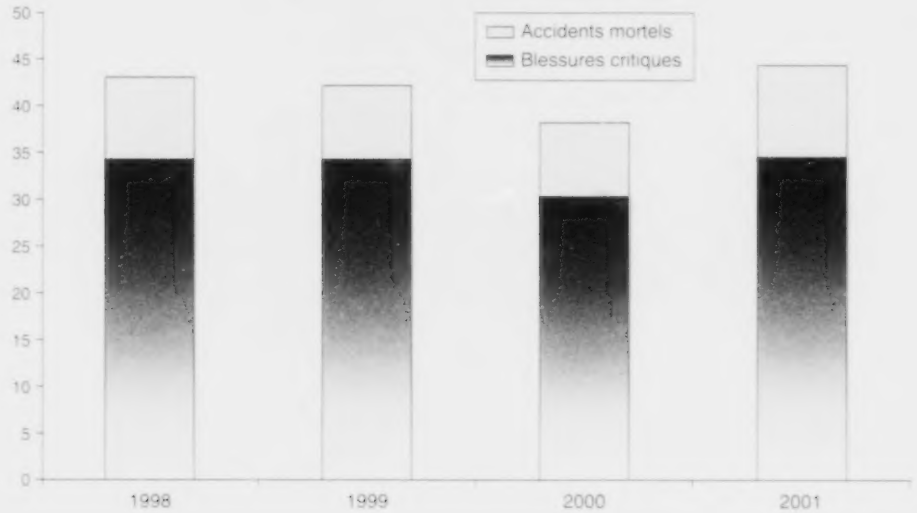
Office de la sécurité des installations électriques

En avril 1999, la *Loi de 1998 sur l'électricité* a délégué le pouvoir de superviser la sécurité des installations électriques à l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) (ancienne division de l'inspection des installations électriques d'Ontario Hydro). Les activités de l'OSIE englobent les services d'inspection, d'enquête, d'exécution et autres liés à la sécurité des installations électriques en Ontario. Sa responsabilité première est d'interpréter et d'appliquer le *Code de sécurité en matière d'électricité de l'Ontario*.

L'OSIE rend compte au ministère des principaux résultats de ses activités, qui servent à mesurer sa capacité à assurer la sécurité du public et la protection des consommateurs. Les indicateurs clés comprennent le nombre d'incidents déclarés (par exemple, le contact avec une ligne de transport d'électricité), le nombre de blessures critiques (perte de conscience, blessure majeure à un membre ou perte d'une grande quantité de sang), le nombre d'accidents mortels et le nombre de plaintes reçues.

Le ministère et l'OSIE étaient tous les deux préoccupés par le nombre élevé d'accidents mortels chez les électriciens et de blessures critiques subies au travail. Le tableau suivant résume les blessures critiques et accidents mortels déclarés entre 1998 et 2001.

Blessures critiques et accidents mortels chez les électriciens, tels que déclarés par l'OSIE, 1998-2001)



Source des données : Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

Le ministère et l'OSIE ont également exprimé les préoccupations suivantes :

- Bien que les électriciens doivent fréquenter un collège et suivre un apprentissage avant de recevoir leur certificat de qualification, ils ne sont pas tenus de mettre à jour leurs connaissances des exigences en matière de sécurité des installations électriques et du *Code de sécurité en matière d'électricité*.
- La réglementation professionnelle applicable aux entrepreneurs en électricité varie d'une municipalité à l'autre.

En se fondant sur ce qui précède, l'OSIE a proposé que lui soit délégué le pouvoir de tenir le registre des électriciens agréés et autorisés et d'appliquer les exigences liées aux certificats de qualification.

Recommandation

Afin d'aider à réduire le nombre de blessures graves liées à l'électricité et d'accidents mortels chez les électriciens, le ministère et l'Office de la sécurité des installations électriques doivent travailler avec d'autres intervenants à élaborer des normes de sécurité cohérentes pour la formation des électriciens travaillant en Ontario et pour la délivrance initiale et continue des permis d'exercice.

Réponse du ministère

Le ministère et l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) reconnaissent que le fait de pouvoir compter sur des électriciens possédant la formation et l'agrément nécessaires constitue un important volet de la sécurité des installations électriques en Ontario. Jadis responsable des permis et des inspections, l'OSIE travaille aujourd'hui avec le ministère, les secteurs concernés, les consommateurs et le ministère de la Formation et des Collèges et Universités à renforcer la surveillance des normes et exigences en matière de perfectionnement professionnel pour les électriciens.

Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

Le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) s'est vu déléguer la responsabilité de l'administration de la *Loi sur les commerçants de véhicules automobiles* en janvier 1997. Il est chargé d'inscrire et de surveiller les commerçants et les vendeurs de véhicules automobiles et de prendre des mesures d'exécution mettant l'accent sur les visites et les inspections sur place, les enquêtes et la poursuite judiciaire des contrevenants. Le COCVA répond aux plaintes et offre des services de médiation, qui peuvent remplacer le recours aux tribunaux pour les consommateurs et les commerçants. Il fait la promotion des normes professionnelles et encourage la sensibilisation du public en élaborant des programmes destinés à accroître le professionnalisme de l'industrie ainsi que les connaissances des consommateurs.

Les indicateurs clés des activités et résultats du COCVA comprennent les sommes retournées aux consommateurs, le nombre de condamnations résultant des enquêtes, le nombre de demandes de renseignements traitées et le nombre d'inspections effectuées. Le COCVA a été la seule autorité administrative à fournir au ministère des statistiques trimestrielles à jour sur ses activités et résultats. Notre examen des résultats déclarés au cours des cinq dernières années révèle une amélioration constante de la capacité du COCVA à obtenir un remboursement pour les consommateurs dont les plaintes concernent des commerçants de véhicules automobiles.

Activités et résultats déclarés du COCVA, 1998-2002

	1998	1999	2000	2001	2002	Hausse en % depuis 1998
Activités						
Plaintes et demandes de renseignements	47 933	53 816	57 440	63 515	57 935	21
Médiations	800	870	2 477	1 837	1 450	81
Inspections	3 955	3 132	4 249	7 533	5 430	37
Résultats						
Accusations portées	457	869	1 457	1 774	2 162	373
Condamnations	223	298	617	510	553	148
Montants retournés aux consommateurs ($)	604 200	683 747	1 058 735	1 384 190	1 218 971	102

Sources des données : COCVA, ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

Comme l'indique le tableau qui précède, le total des sommes remboursées aux consommateurs par suite d'une médiation ou d'autres activités d'exécution s'élevait à 1,2 million de dollars en 2002, soit le double des 600 000 $ déclarés en 1998. Notre examen des statistiques précitées montrent que l'amélioration notable des résultats du COCVA, notamment pour ce qui est du nombre de condamnations et des montants remboursés aux consommateurs, correspond à l'intensification de ses activités de réglementation, dont le traitement des plaintes, les séances de médiation, les inspections et le dépôt d'accusations.

Le COCVA est chargé de réglementer les commerçants de véhicules automobiles, mais le ministère reste responsable des plaintes liées aux réparations ainsi que des inspections et enquêtes connexes. Quoique les réparations figurent parmi les trois principaux sujets des plaintes reçues par le ministère au cours des trois dernières années, le nombre d'inspections menées par le ministère était minime – comme l'indique le tableau suivant.

Données du ministère sur les plaintes et les inspections liées aux réparations de véhicules automobiles, 2000-2002

	2000	2001	2002	Hausse/baisse en % depuis 2000
Plaintes téléphoniques	2 145	1 822	1 722	–20
Plaintes écrites	185	231	217	17
Total	**2 330**	**2 053**	**1 939**	**–17**
Inspections effectuées par le ministère	6	8	6	0

Source des données : Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

Étant donné que la plupart des commerçants offrent également des services de réparation dans leurs locaux, il y avait un chevauchement entre les fonctions du ministère et celles du COCVA au niveau du traitement des plaintes et des inspections connexes.

Recommandation

Pour protéger les intérêts des consommateurs de façon plus rentable, le ministère doit travailler avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles à accroître l'efficacité de la protection des consommateurs par la réglementation de la réparation des véhicules automobiles.

Réponse du ministère

Le ministère a engagé des discussions avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles afin de collaborer à l'amélioration de l'efficacité des mesures de réglementation dans le secteur de la réparation des véhicules automobiles.

Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario

Le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario (RGLNO) a été établi en 1977 pour administrer la *Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario*, c'est-à-dire pour rendre obligatoires les garanties de logements neufs. Les constructeurs de l'Ontario sont donc tenus de s'inscrire comme membres du RGLNO et de verser des droits pour les ventes de logements neufs afin de couvrir les réclamations éventuelles des acheteurs de l'Ontario. Ces derniers peuvent soumettre leurs plaintes au RGLNO s'ils sont insatisfaits des services fournis par le constructeur. Le RGLNO examine la plainte pour en déterminer l'admissibilité. Le cas échéant, il peut obliger le constructeur à faire des réparations ou verser une indemnité adéquate à l'acheteur, puis récupérer le montant de l'indemnité auprès du constructeur.

Au moment de notre vérification, le ministère n'avait pas réussi à négocier avec le RGLNO une entente administrative définissant les rôles et responsabilités de chaque partie dans la protection des acheteurs de l'Ontario. Étant donné l'absence d'entente formelle, le ministère ne pouvait ni orienter le RGLNO de façon efficace ni obtenir les renseignements voulus sur ses activités visant à protéger les acheteurs. Il a dû se contenter de nous fournir les rapports annuels du RGLNO, car il a eu du mal à obtenir des renseignements additionnels.

Ayant rassemblé et examiné l'information du domaine public sur le rendement, les rapports annuels du RGLNO et d'autres sources, nous avons noté qu'il n'y avait pas de

données sur les plaintes soumises au RGLNO après l'an 2000 parce que le Régime avait cessé de déclarer les plaintes dans son rapport annuel. Les statistiques que nous avons établies sont présentées dans le tableau suivant.

Résultats du RGLNO, 1998-2000

Résultats	1998	1999	2000	Hausse/baisse en % depuis 1998
Plaintes portées contre des constructeurs	21 200	22 900	28 153	33
Ventes de logements neufs	49 393	57 607	62 904	27
Réclamations approuvées des acheteurs	1 100	972	763	–31
Indemnités versées (en milliers de dollars)	8 754	5 203	7 391	–16

Sources des données : RGLNO, ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

Malgré l'augmentation constante des ventes de logements neufs en Ontario depuis 1998 et la légère hausse proportionnelle du nombre de plaintes, le nombre de réclamations approuvées et le montant des indemnités versées aux consommateurs ont connu une baisse notable. Nous ne disposons d'aucune information pouvant expliquer la réduction du nombre de réclamations approuvées. Parmi les causes possibles, mentionnons la possibilité d'une médiation plus efficace du RGLNO en cas de plainte contre un constructeur ou d'un parti pris en faveur des constructeurs amenant le Régime à rejeter les revendications des consommateurs.

La plupart des plaintes reçues par le ministère au sujet du RGLNO se résumaient à ceci :

- le RGLNO favorise les constructeurs aux dépens des consommateurs;
- les décisions du RGLNO défavorisent les petits constructeurs parce que son conseil d'administration est dominé par les grands constructeurs.

Le ministère a indiqué qu'il avait exprimé ses préoccupations concernant les plaintes susmentionnées et qu'il avait rencontré le RGLNO à de nombreuses occasions pour discuter des plaintes ainsi que d'un mécanisme de gestion et de responsabilisation.

Recommandation

Le ministère doit s'assurer que de meilleurs mécanismes de responsabilisation sont en place pour protéger les consommateurs qui achètent des logements neufs en Ontario.

Réponse du ministère

Le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario et le ministre des Services aux consommateurs et aux entreprises ont signé une lettre de responsabilité établissant les exigences formelles en matière de rapports et soulignant les rôles et responsabilités de chaque partie.

Gestion et responsabilisation des autorités administratives

Les autorités administratives ont été établies pour mieux répondre aux besoins de leurs industries et d'autres intervenants du marché et faire preuve d'une plus grande souplesse dans le déploiement des ressources pour les activités de réglementation. Pour contrer les critiques éventuelles de ce modèle d'autoréglementation – particulièrement en ce qui concerne la sous-réglementation, la sous-représentation des consommateurs et les décisions partiales favorisant les membres des industries visées –, le ministère a mis en place un certain nombre d'outils formels et informels pour s'assurer que les autorités administratives restent responsables et équitables et comptent un nombre suffisant de représentants des consommateurs. Ces outils comprennent :

- les ententes administratives signées par le ministère et chacune des autorités administratives, qui précisent les rôles et responsabilités de chaque partie;
- le droit du ministère à recommander ou à nommer des représentants du gouvernement, du public et des consommateurs au conseil d'administration des diverses autorités administratives;
- l'établissement d'un service ministériel chargé de surveiller les autorités administratives, particulièrement leur efficacité et leur conformité aux exigences législatives, y compris la présentation en temps opportun des rapports annuels, plans d'activités et autres rapports opérationnels requis par le ministère.

Nos observations concernant ces outils de gestion et de responsabilisation sont présentées dans les sections qui suivent.

ENTENTES ADMINISTRATIVES

Le ministère précise ses attentes de même que les modalités de la délégation des pouvoirs aux autorités administratives dans des ententes administratives, qui jouent un rôle important dans la gestion et la responsabilisation des autorités administratives. Les exigences énoncées dans ces ententes portent notamment sur la composition du conseil d'administration, les rapports annuels sur le rendement et les frais de surveillance. Nous avons constaté que le ministère n'avait pas négocié d'entente avec deux des huit autorités administratives.

MEMBRES NOMMÉS PAR LE MINISTRE

La *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs* autorise le ministre à nommer jusqu'à la moitié des membres du conseil d'administration des autorités administratives. Les membres nommés par le ministre aident à assurer une représentation équilibrée du gouvernement, des consommateurs, du public et de l'industrie. Le tableau qui suit illustre la composition, au moment de notre vérification, du conseil d'administration des autorités administratives examinées.

Composition du conseil d'administration des autorités administratives sélectionnées, printemps 2003

	CNTS	OSIE	COCVA	RGLNO	Total
Nombre total de membres du conseil	17	12	12	17	58
Nombre de membres nommés par le ministre	3	3	3	0*	9
Pourcentage de membres nommés par le ministre	18	25	25	0*	16

* Étant donné l'absence d'entente administrative avec le RGLNO, il n'y avait aucune disposition concernant le droit du ministre à nommer des membres à son conseil d'administration.

Sources des données : CNTS, OSIE, COCVA, RGLNO et ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

Étant donné que le ministre peut nommer la moitié des membres du conseil d'administration, nous avons noté que les personnes sans lien avec les industries réglementées étaient fortement sous-représentées au sein du conseil. Même si les membres du conseil n'appartiennent pas aux industries réglementées, ceux nommés par elles ne jouissent pas d'une indépendance totale. Nous avons également noté que le taux d'assiduité des représentants du ministère nommés par le ministre était généralement inférieur à celui des autres membres du conseil.

SURVEILLANCE DU RENDEMENT DES AUTORITÉS

Avant de déléguer ses pouvoirs aux autorités administratives, le ministère récupérait les coûts liés à la réglementation des industries connexes grâce aux recettes générées par les activités d'inscription, d'inspection et de certification. Depuis la délégation, ces recettes sont perçues par les autorités administratives. Elles sont censées couvrir les coûts associés aux activités de réglementation exercées par les autorités administratives et à la surveillance de ces autorités par le ministère. Pour que le ministère dispose de ressources suffisantes à cette fin, les ententes administratives prévoient la récupération, par le ministère, d'une partie des recettes perçues par les autorités administratives.

Lorsque les quatre premières autorités administratives ont été créées, en 1997, le ministère envisageait de percevoir auprès d'elles des frais de surveillance de 2 millions de dollars par année pour couvrir ses frais. Or, sur les 2 millions de dollars effectivement perçus par le gouvernement, seulement 380 000 $ ont été alloués au ministère pour qu'il affecte quatre employés aux activités de surveillance. Depuis 1999, quatre autres autorités administratives ont été créées sans que les fonds soient augmentés. Selon le ministère, les niveaux de dotation actuels ne sont pas suffisants pour faire face à l'accroissement considérable de la charge de travail. Ce manque de ressources pourrait avoir contribué à l'insuffisance des efforts de surveillance notée dans le présent rapport.

En ce qui concerne les exigences en matière de rapports, la *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs* exige des autorités

administratives qu'elles présentent des rapports annuels sur leurs activités et leurs états financiers dans les quatre mois suivant la fin de l'exercice. Cette disposition vise à permettre au ministère d'examiner les rapports et de les déposer à l'Assemblée législative en temps opportun. En fait, aucune des autorités administratives ne s'est conformée à cette exigence, et le ministère a attendu entre 12 et 20 mois après la fin de leur exercice pour déposer leurs rapports annuels à l'Assemblée législative.

Recommandation

Pour mieux protéger les consommateurs et le public, le ministère doit renforcer ses ententes de gestion et de responsabilisation avec les autorités administratives investies des pouvoirs délégués (autorités administratives) :

- **en concluant des ententes avec les autorités administratives en temps opportun;**
- **en assurant une représentation équitable et équilibrée du gouvernement, des consommateurs et du public au sein du conseil d'administration des autorités administratives;**
- **en veillant à ce que les ressources affectées à la surveillance des autorités administratives soient suffisantes;**
- **en s'assurant que les autorités administratives se conforment aux exigences en matière de rapports et de rendement en temps opportun.**

Réponse du ministère

Des ententes administratives ont été conclues avec cinq autorités administratives régies par la* Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs. *Le ministère a examiné ces ententes administratives et modernisé leurs dispositions en tenant compte de la récente amélioration des meilleures pratiques en matière de gestion et de responsabilisation.

Le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario et le ministre des Services aux consommateurs et aux entreprises ont également signé une lettre de responsabilité.

***La* Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation *habilite le ministère à créer, en collaboration avec le gouvernement et les intervenants, une autorité administrative responsable des cimetières et des services funéraires. Le ministère examinera les dispositions en matière de gestion et de responsabilisation dans le cadre de la mise en application de la* Loi.**

En ce qui concerne la représentation au sein du conseil d'administration des autorités administratives, le ministère s'est engagé à ce qu'elle soit équitable et équilibrée. Le conseil de chaque autorité administrative compte une proportion substantielle de membres sans lien avec les

industries réglementées. La Commission des normes techniques et de la sécurité (CNTS), par exemple, a ajusté la composition de son conseil de manière à inclure neuf membres sans lien avec les industries et huit membres représentant différents secteurs qu'elle réglemente.

Le ministre des Services aux consommateurs et aux entreprises garde le pouvoir d'assurer une représentation équilibrée en nommant jusqu'à la moitié des membres. Le ministère continuera de surveiller la composition du conseil à l'avenir afin de maintenir une proportion appropriée de membres sans lien avec l'industrie.

Le ministère établira un profil des compétences idéales recherchées chez les membres sans lien avec l'industrie, afin d'optimiser leur efficacité au sein du conseil.

En ce qui concerne les ressources requises pour surveiller le rendement des autorités administratives, le ministère examinera sa capacité à accomplir ses fonctions de surveillance et ajustera ses niveaux de dotation au besoin.

Enfin, pour ce qui est du respect des délais prescrits relatifs à la présentation des rapports de rendement, le ministère établira un processus de suivi pour le dépôt des rapports annuels des autorités administratives, afin de mieux surveiller les différentes étapes de leur cheminement à l'intérieur du ministère et de prendre les mesures correctrices nécessaires en temps opportun, dans les limites de ses pouvoirs.

Le ministère améliorera également son suivi des statistiques en matière de rendement des autorités administratives afin de veiller à ce qu'elles lui présentent, en temps opportun, des rapports trimestriels sur les mesures pertinentes de rendement.

3.05 – Élaboration et mise en oeuvre du curriculum

CONTEXTE

La *Loi sur l'éducation* donne au ministre de l'Éducation de vastes pouvoirs en matière de cours à enseigner dans les 4 000 écoles élémentaires et 800 écoles secondaires de la province où sont inscrits 1,4 million d'élèves et 700 000 élèves, respectivement. Les 72 conseils scolaires de la province sont chargés de veiller à ce que leur personnel observe la politique provinciale sur l'éducation et d'aider le corps enseignant à améliorer ses méthodes pédagogiques et à enseigner efficacement le curriculum. Les conseils scolaires, par l'intermédiaire de leurs conseillers, sont aussi responsables devant les électeurs de la qualité de l'éducation.

Le processus de réforme de l'éducation élémentaire et secondaire remonte à la création de la Commission royale sur l'éducation, par décret, en mai 1993. À la suite des recommandations de la Commission royale, en décembre 1994, des recommandations de notre *Rapport annuel 1993* et en réponse aux préoccupations du public quant à la qualité de l'éducation, le ministère de l'Éducation a assumé l'entière responsabilité de la politique relative au curriculum et, en 1996, a entrepris, pour la première fois, l'élaboration d'un curriculum à l'échelle de la province. Le nouveau curriculum du palier élémentaire a été introduit simultanément pour toutes les années en septembre 1997 et 1998, tandis que le nouveau curriculum sur quatre ans du palier secondaire a été introduit une année à la fois, à partir de la 9^{e} année, en septembre 1999, pour se terminer avec la 12^{e} année, en septembre 2002. Les premiers élèves à finir l'école secondaire en ayant suivi le nouveau curriculum depuis la 1re année seront ceux de la promotion de 2009-2010.

Le ministère a estimé le coût de l'élaboration des documents de politique relatifs au curriculum à environ 16 millions de dollars entre 1996 et 2000. Par ailleurs, il a estimé le coût total de la mise en oeuvre entre 1997 et le 31janvier 2003 à environ 472 millions de dollars, comme illustré dans le tableau suivant.

Estimation des coûts de mise en oeuvre du nouveau curriculum entre 1997 et le 31 janvier 2003

	(en millions de dollars)
Nouveaux livres de textes et ressources pédagogiques[1]	301
Formation des éducateurs	80
Matériel didactique	70
Nouveau bulletin scolaire	12
Coûts de la dotation en personnel du ministère	9
Total	**472**

[1] Comprend 14 millions de dollars versés par le gouvernement fédéral pour l'éducation en langue française.

Source des données : Ministère de l'Éducation

La responsabilité des politiques relatives au curriculum et des programmes d'enseignement incombe principalement à la Direction des politiques relatives au curriculum et à l'évaluation de la Division de la planification stratégique et des programmes de l'éducation élémentaire et secondaire, et à la Direction des politiques et des programmes en langue française de la Division de l'éducation en langue française et de l'administration de l'éducation, comme l'illustre le tableau suivant.

Responsabilité du curriculum et ressources

Direction	2002-2003	
	Dotation en personnel	Budget (en milliers de dollars)
Politiques relatives au curriculum et à l'évaluation	42	35 363*
Politiques et programmes en langue française	16	11 157*

* Plus de 90 % de ces dépenses sont représentées par des subventions et des contrats de service passés avec les conseils scolaires, des associations éducatives et des éditeurs pour les projets liés au curriculum et aux ressources d'apprentissage.

Source des données : Ministère de l'Éducation

À la suite d'une recommandation de la Commission royale, l'Office de la qualité et de la responsabilité en éducation (OQRE) a été constitué en organisme d'État, en 1996. Son conseil d'administration relève du ministre de l'Éducation et fonctionne dans le cadre d'un protocole d'entente. Ses principales responsabilités sont d'évaluer la qualité et l'efficacité de l'enseignement élémentaire et secondaire en Ontario et de la responsabilité publique des conseils scolaires de la province et d'en faire rapport. Pour l'exercice clos le 31 mars 2003, ses dépenses s'élevaient à 50,7 millions de dollars.

OBJECTIFS ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION

Notre vérification visait à évaluer les procédures du ministère pour :

- s'assurer que le programme d'études réponde aux objectifs de la province pour l'éducation des élèves et qu'il soit mis en oeuvre de façon économique;
- mesurer l'efficacité du contenu et de la mise en oeuvre du curriculum et en faire rapport et, le cas échéant, prendre des mesures correctrices appropriées.

Notre vérification portait principalement sur les activités connexes de la Direction des politiques relatives au curriculum et à l'évaluation et de la Direction des politiques et des programmes en langue française. Nous avons également interviewé le personnel de l'OQRE pour mieux comprendre comment il menait les tests à l'échelle de la province et faisait part des résultats ainsi que les autres activités de son mandat. En outre, nous avons interviewé le personnel administratif et examiné les politiques et autres dossiers de trois conseils scolaires de langue anglaise et un de langue française, et nous avons interviewé un échantillon de directeurs d'école ainsi que d'enseignants, principalement au sein de ces mêmes conseils scolaires.

Nous avons déterminé les critères qui serviraient à établir les objectifs de notre vérification, critères qui ont été examinés et acceptés par la haute direction du ministère ainsi que par l'OQRE.

Notre vérification a porté sur la période allant de septembre 2002 à juin 2003. La Direction des services de vérification interne du ministère n'avait pas réalisé de travaux récents qui nous auraient permis de limiter la portée de notre travail.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes des missions de certification, englobant l'optimisation des ressources et la conformité, établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés, et comprenait, en conséquence, les tests et autres procédures que nous jugions nécessaires dans les circonstances.

CONCLUSIONS GLOBALES DE LA VÉRIFICATION

Nous avons conclu que la méthode employée par le ministère pour élaborer le nouveau curriculum du palier élémentaire et du palier secondaire était appropriée et que, selon la plupart des éducateurs que nous avons interviewés, elle avait donné un produit de bonne qualité qui constituait une amélioration par rapport à ce qui existait auparavant. Cependant, le processus de mise en oeuvre du nouveau curriculum et des réformes connexes se poursuit, et le ministère et les conseils scolaires n'ont pas de garantie suffisante que :

- les méthodes satisfaisantes sont en place pour s'assurer que les 4 800 écoles de la province enseignent le nouveau curriculum, que les élèves sont évalués régulièrement et correctement et que les meilleures pratiques ont été mises en oeuvre;
- l'on dispose de tous les renseignements voulus pour évaluer le rendement et la gestion des écoles quant au rendement des élèves.

Malgré la satisfaction générale quant au contenu du nouveau curriculum, les éducateurs que nous avons interviewés ont exprimé des réserves quant à la façon dont il était mis en oeuvre. Principalement, le fait que le ministère se soit précipité pour introduire le nouveau curriculum et des changements de mode d'évaluation des élèves avant d'avoir reçu la formation voulue et de disposer des livres et de tout autre matériel nécessaires. Ceci avait rendu les premières années de la mise en oeuvre extrêmement difficiles, autant pour les élèves que pour le corps enseignant.

Les éducateurs s'interrogeaient aussi sur la validité du nouveau curriculum pour les élèves plus faibles. Des études et les résultats de tests récents indiquent bien qu'un grand nombre d'élèves ne réussissent toujours pas et qu'une révision du curriculum ou des stratégies pédagogiques, ou les deux, est nécessaire pour aider ces élèves « à risque » à réussir.

Bien que le ministère et les conseils scolaires que nous avons visités aient mis en place des mesures pour aider les élèves à risque, nous avons remarqué que le ministère n'avait pas prévu de directives satisfaisantes pour le passage d'une année à l'autre des élèves à risque. En effet, cela se fait sans qu'on les aide à relever leur niveau de connaissance et de compétences en participant à des programmes de rattrapage. Ainsi, un grand nombre d'élèves entrent à l'école secondaire sans avoir les bases nécessaires pour obtenir leur diplôme.

Nous avons aussi conclu que le ministère et les conseils scolaires visités n'avaient pas de données suffisantes et fiables, en contexte, sur le rendement des élèves pour pouvoir comparer et interpréter les résultats en matière de rendement des élèves et que, par conséquent, ils n'étaient pas capables de :

- se rendre compte du degré auquel les élèves avaient assimilé le nouveau curriculum au cours des années et dans les matières autres que celles testées par l'OQRE, et d'en faire rapport;
- connaître le degré d'homogénéité dans l'évaluation des élèves des 4 000 écoles élémentaires et 800 écoles secondaires de la province;
- déceler les problèmes qui sont la cause d'un mauvais rendement dans les écoles peu performantes et de les classer par ordre de priorité, d'élaborer de bons plans d'amélioration et d'évaluer la réussite des mesures prises pour améliorer le rendement des élèves et d'en faire rapport;
- mener les recherches nécessaires pour régler les problèmes critiques de prestation du curriculum et donner un fondement à la prise de décisions éclairée.

Le ministère a financé l'élaboration de profils de cours et d'un planificateur électronique de leçons pour permettre aux enseignants de préparer leurs leçons plus efficacement. Cependant, un grand nombre des enseignants que nous avons interviewés ne trouvaient pas ces outils utiles. Les surintendants avaient l'impression que le manque de connaissance informatique et d'accès aux ordinateurs faisaient obstacle à l'utilisation accrue de ces outils.

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES DE LA VÉRIFICATION

ÉLABORATION DU CURRICULUM

Selon les politiques et directives ministérielles en place avant l'introduction du nouveau curriculum, les conseils scolaires avaient toute latitude pour agir quant au curriculum à enseigner, et donc, il y avait peu d'uniformité à l'échelle de la province. Par exemple, de la 10e à la 13e année, il y avait quelque 700 cours différents dans toute la province. (Ce nombre a été réduit à 184 cours normalisés pour le palier secondaire.)

En même temps que l'on élaborait le nouveau curriculum, on réduisait de 13 à 12 le nombre d'années aux paliers élémentaire et secondaire, ce qui correspond à la situation dans la plupart des autres territoires de compétence et qui avait été recommandé par la Commission royale sur l'éducation, en 1994.

Pour fixer ces nouvelles normes, le ministère a étudié le curriculum d'un certain nombre d'autres territoires de compétence et demandé l'avis, entre autres, d'un certain nombre de conseils scolaires ontariens, d'associations de matière (par exemple, L'Association ontarienne pour l'enseignement des mathématiques) et de spécialistes dans des matières désignées. De plus, pour le curriculum du secondaire, le ministère a établi un processus de validation selon lequel des représentants des universités, des collèges, des groupes d'affaires, des professions et des métiers ont évalué et approuvé le bien-fondé des objectifs d'apprentissage en vue de l'avenir : université, collège, métiers/lieu de travail.

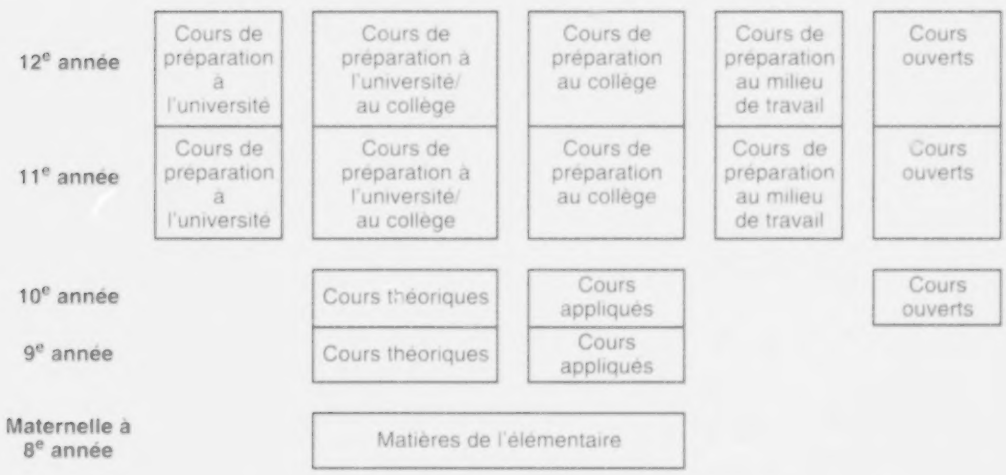
Structure du nouveau curriculum

Le processus d'élaboration du curriculum du ministère a abouti à la publication de 41 documents de politique sur le curriculum en anglais et en français : 10 pour l'élémentaire (y compris la maternelle) et 31 pour le secondaire. Les documents de politique sont organisés en domaines, c'est-à-dire en vastes domaines d'études ou de concentration pour chaque matière de chaque année (au niveau élémentaire) et chaque cours (au niveau secondaire). Chaque domaine comprend des objectifs généraux et particuliers dans lesquels on décrit les aptitudes et les connaissances que l'élève est censé acquérir.

Chaque document de politique contient aussi un tableau de rendement pour chaque matière (au niveau élémentaire) et pour chaque discipline (au niveau secondaire). Ces tableaux servent à l'évaluation du rendement des élèves. Ils comportent quatre niveaux de rendement. Le niveau 3 (le deuxième niveau le plus élevé) représente la norme provinciale et indique un niveau élevé de rendement par rapport aux objectifs provinciaux.

La structure de base du nouveau curriculum pour le palier élémentaire et le palier secondaire est illustrée dans le tableau suivant.

Structure du curriculum élémentaire/secondaire



Source des données : Ministère de l'Éducation

En plus des catégories de cours secondaires mentionnés ci-dessus, les conseils scolaires peuvent offrir :

- des cours élaborés localement, avec l'accord préalable du ministère, pour répondre aux besoins ou intérêts locaux, ou aux besoins des élèves de l'éducation de l'enfance en difficulté;
- des cours de transfert pour permettre aux élèves qui changent de plan d'études, de relever leur niveau dans une matière en particulier (par exemple, pour passer des mathématiques appliquées aux mathématiques théoriques).

Les élèves sont censés choisir leurs cours en fonction de l'avenir auquel ils se destinent. Ainsi, l'élève souhaitant étudier l'anglais à l'université choisira des cours de préparation universitaire en anglais, mais pourrait aussi suivre des cours de préparation à l'université/ au collège ou de préparation au collège en mathématiques. Les cours théoriques de 9e et de 10e année sont des cours préalables obligatoires pour les quatre niveaux de cours de 11e et de 12e année, tandis que les cours appliqués ne peuvent servir de cours préalables pour l'université. En conséquence, la majorité des élèves choisissent des cours théoriques en 9e et en 10e année.

Points de vue sur le contenu du curriculum

Les enseignants et directeurs d'école que nous avons interviewés soutenaient l'idée d'un curriculum à l'échelle de la province. La plupart des enseignants considéraient le nouveau curriculum comme une amélioration et 40 %, comme une immense amélioration. Cependant, on s'inquiétait qu'il ne réponde pas aux besoins des élèves plus faibles.

Tous les directeurs que nous avons interviewés pensaient que le nouveau curriculum était aussi bon, sinon meilleur, pour la plupart des élèves que le curriculum précédent. Cependant, leurs points de vue étaient mitigés sur la pertinence du curriculum pour les élèves plus faibles au niveau élémentaire et pour le tiers estimé d'élèves du secondaire qui entrent directement sur le marché du travail. Plusieurs directeurs d'écoles secondaires interviewés s'inquiétaient aussi de la détérioration, depuis l'adoption du nouveau curriculum, des habitudes de travail de leurs élèves qui se dirigeaient vers le marché du travail.

Conclusion sur le processus d'élaboration du curriculum

Le processus selon lequel le ministère a élaboré le nouveau curriculum élémentaire et secondaire était destiné à répondre à des objectifs provinciaux, tels que la mise sur pied d'un curriculum ambitieux et rigoureux avec des normes provinciales élevées. On a fait appel au savoir-faire et à la participation d'intervenants compétents, et on s'est inspiré du curriculum d'autres territoires de compétence récemment remaniés. On abordera plus tard dans le présent rapport le bien-fondé du nouveau curriculum pour les élèves plus faibles.

MISE EN OEUVRE DU CURRICULUM

Pour ce qui est de la mise en oeuvre du curriculum, les conseils scolaires sont chargés de veiller à ce que leur personnel se conforme aux politiques provinciales sur l'éducation et d'aider les enseignants à améliorer leurs méthodes pédagogiques pour offrir efficacement le curriculum. Les directeurs doivent superviser et évaluer le rendement des enseignants, c'est-à-dire s'assurer qu'ils dispensent une instruction appropriée et évaluent le travail et le progrès de leurs élèves. On abordera plus loin dans le présent rapport les méthodes auxquelles on a recours pour s'assurer que les conseils scolaires et leur personnel se conforment aux exigences juridiques et de politique du ministère et remplissent leur rôle efficacement.

Problèmes de mise en oeuvre

La satisfaction générale avec laquelle les éducateurs ont accueilli le contenu du curriculum ne pouvait s'appliquer à la façon dont il a été mis en oeuvre. Leur principale préoccupation était que le ministère s'était précipité, ce qui a donné les résultats suivants :

- Il n'y avait pas eu de formation suffisamment tôt ou, parfois, il n'y en avait pas eu du tout, pour le nouveau curriculum et l'utilisation des tableaux servant à évaluer le travail des élèves. La plupart des éducateurs que nous avons interviewés ne considéraient pas comme une réussite le programme de formation du formateur, principalement à cause du manque de temps (c'est-à-dire temps libre pendant la journée d'instruction) prévu pour mettre en oeuvre ce programme dans les écoles. Le ministère a déclaré que, en plus des deux jours de congé pour activités professionnelles accordés à chaque enseignant pour la formation sur le nouveau curriculum, qu'il avait financés au coût de 36 millions de dollars, il s'attendait à ce que les enseignants prennent aussi sur leur temps pour la formation requise.

  À cet égard, le ministère a fait remarquer que, entre 1999 et 2001, quelque 22 000 enseignants ont pris sur leur temps pour recevoir une formation sur la mise en oeuvre du nouveau curriculum aux instituts d'été. (Il s'agit d'ateliers gérés par la Fédération des enseignantes et des enseignants de l'Ontario et financés par le ministère. À l'origine, ils devaient aider les enseignants à se recycler pour mettre en oeuvre un curriculum plus rigoureux. Ils se sont transformés en un outil de perfectionnement professionnel plus général pour les enseignants et comprennent des sujets comme la gestion des salles de classe, en plus de cours sur des matières précises.) Les directeurs et les surintendants ont déclaré que, puisque des enseignants, soit ne souhaitent pas, soit ne sont pas capables d'assister à des cours après leurs heures de travail pendant l'année scolaire ou l'été, le nombre de journées de perfectionnement professionnel devrait passer de quatre à huit par an.

- Les livres de textes et le matériel de classe n'étaient souvent pas disponibles lorsque les cours commençaient, ce qui rendait la situation extrêmement difficile les premières années pour les élèves et les enseignants. Cependant, la majorité des enseignants interviewés ont déclaré que, petit à petit, le problème a été résolu et que les éditeurs ont publié les nouveaux livres et le nouveau matériel de soutien. On dispose maintenant des livres pour les cours de base en anglais aux paliers élémentaire et secondaire. La disponibilité reste cependant un problème pour les élèves des écoles francophones de la 7e à la 12e année. Il y a encore un certain nombre de cours pour lesquels le ministère n'a pas approuvé de livre. Il en va de même pour les cours qui ne sont pas des cours de base, comme les arts visuels dans les deux langues.

Priorité de la formation des enseignants

La principale préoccupation des enseignants et des directeurs que nous avons interviewés était la formation. Les deux suggestions les plus courantes que nous ont faites les enseignants concernant l'amélioration de la formation étaient les suivantes :

- offrir davantage de cours par niveau d'année aux enseignants d'un certain nombre d'écoles afin de leur donner l'occasion de discuter avec un plus grand nombre de collègues des stratégies et des techniques pédagogiques qui réussissent;

- (particulièrement de l'avis des enseignants de l'élémentaire) orienter davantage les cours sur la mise en oeuvre concrète des stratégies et techniques plutôt que sur l'information, ce qui a été le cas jusqu'ici.

Utilisation des aides pédagogiques

L'adoption d'un nouveau curriculum à l'échelle de la province, plutôt que d'enseigner divers curriculums, comme c'était le cas auparavant, a facilité pour le ministère l'aide aux enseignants en permettant le financement d'outils d'usage commun, comme :

- *les profils de cours*, créés au coût de 33 millions de dollars par les conseils scolaires et les associations de matière pour aider les enseignants du secondaire à donner chaque cours. Les profils s'inspiraient des objectifs d'apprentissage particuliers définis dans le document de politique de chaque cours; ils donnaient aux enseignants un ordre suggéré de présentation de chaque concept et indiquaient le temps qu'il faudrait consacrer à chaque domaine. Ils contenaient aussi des idées de stratégies pédagogiques et une liste des ressources qui pourraient servir pendant le cours. Les profils sont à la disposition des enseignants en format électronique et ils peuvent donc les personnaliser et les intégrer à leurs plans de cours.
- *le planificateur d'unités d'apprentissage*, un logiciel qui a coûté 3 millions de dollars, et doit permettre aux enseignants de l'élémentaire et du secondaire d'élaborer un plan pour chaque matière ou cours.

Malgré les efforts considérables d'éducateurs chevronnés pour l'élaboration des profils de cours, seulement le tiers des enseignants du secondaire qui ont répondu à notre questionnaire jugeaient les profils satisfaisants du point de vue de l'utilité. Ceci correspond à la conclusion du sondage sur les mathématiques mené pour le ministère en juin 2001, révélant que les enseignants n'avaient pas utilisé dans une grande mesure les profils de cours. Seuls quelque 60 % des enseignants de l'élémentaire et du secondaire interviewés estimaient que le planificateur d'unités d'apprentissage était utile. Quant aux surintendants, ils estimaient que l'insuffisance de connaissances informatiques faisait obstacle à une utilisation plus grande de ces logiciels, ou d'autres. De même, la question de l'accès aux ordinateurs pose problème, parce que, en effet, les conseils scolaires que nous avons visités ne fournissent pas d'ordinateurs personnels aux enseignants. Les surintendants à qui nous avons parlé nous ont dit que c'était un objectif, mais non pas une priorité élevée.

Recommandation

S'il veut s'assurer que les futures révisions apportées au curriculum sont mises en oeuvre d'une façon plus efficace, le ministère doit s'assurer que :

- **les enseignants reçoivent la formation appropriée avant la mise en oeuvre;**
- **les maisons d'édition de livres de textes aient des délais suffisants pour publier les livres et le matériel de classe.**

Pour améliorer la mise en oeuvre du curriculum actuel, le ministère devrait collaborer avec les conseils scolaires et faire en sorte que les enseignants reçoivent une formation plus précise, notamment sur l'utilisation d'outils comme les profils de cours et le planificateur d'unités d'apprentissage.

Réponse du ministère

La formation des enseignants et les ressources pour la classe sont des éléments importants d'un plan de mise en oeuvre efficace.

Le ministère est satisfait que l'on reconnaisse dans le rapport de vérification que le processus d'élaboration du nouveau curriculum était bien fondé et que la plupart des éducateurs interviewés par le vérificateur le considèrent comme un produit de qualité.

On a dépensé plus de 300 millions de dollars pour les livres et les ressources pédagogiques destinés au nouveau curriculum, de la maternelle à la 12e année, en anglais et en français. L'élaboration de livres de textes se poursuit et un nombre croissant de livres pour les cours de base et autres en français de 11e et de 12e année seront disponibles pour l'année scolaire 2003-2004. Si des crédits supplémentaires devaient être affectés aux ressources d'apprentissage, on envisagerait de publier des livres appropriés pour des sujets et cours supplémentaires.

Le ministère met en oeuvre un plan pluriannuel de soutien de la qualité du curriculum. Dans le cadre de ce plan, nous continuerons à collaborer avec nos partenaires de l'éducation afin que les enseignants reçoivent une formation appropriée, et en temps opportun, pour mettre en oeuvre les modifications futures au curriculum. Nous collaborons également avec nos partenaires pour déterminer les domaines où une formation ciblée, supplémentaire et concrète est nécessaire, et avec les maisons d'édition et autres intervenants concernés pour leur donner les délais nécessaires en vue d'élaborer les ressources appropriées correspondant à la révision du curriculum.

PRENDRE EN COMPTE LES BESOINS DES ÉLÈVES À RISQUE

L'une des questions soulevées par les enseignants et les directeurs d'école à propos du contenu du nouveau curriculum était son adaptation aux élèves plus faibles. Selon les éducateurs, le curriculum des paliers élémentaire et secondaire est plus vaste et plus ambitieux que l'ancien curriculum. Cela laisse moins de temps en classe aux élèves pour maîtriser chaque concept et, en conséquence, les plus faibles prennent du retard. Lorsqu'ils commencent le secondaire, ces élèves risquent de constituer une partie des 25 % mentionnés dans le rapport d'octobre 2002 du ministère intitulé « Double Cohort Study – Phase 2 » qui quittent l'école sans avoir obtenu leur diplôme d'école secondaire de l'Ontario.

Passage à une classe supérieure sans rattrapage

Les enseignants que nous avons interviewés s'entendent à reconnaître que les élèves doivent atteindre au moins le niveau 2 (60-69 %) dans une matière pour avoir une connaissance suffisante des objectifs clés d'apprentissage leur permettant de réussir par la suite. Or, le ministère a fixé le niveau de passage à 1 (50-59 %), et donc, les élèves à ce niveau passent à la classe supérieure sans être obligés d'améliorer leur compréhension des concepts clés, afin de se mettre au moins au niveau 2, en suivant des cours d'été ou autrement.

En vertu de la *Loi sur l'éducation*, les décisions de passage sont prises principalement par les directeurs. Les directeurs d'école élémentaire nous ont dit que même les élèves qui n'atteignent pas le niveau 1 passent généralement à la classe supérieure. Cette pratique est connue sous le nom de « promotion sociale ». Bien que les enseignants et les directeurs puissent recommander à ces élèves de suivre des cours d'été ou d'autres programmes de rattrapage, ceux-ci ne sont pas obligés de le faire pour passer à la classe supérieure. Le ministère a déclaré dans son plan d'activités de 2001-2002 qu'il avait l'intention de demander aux écoles de ne faire passer que ceux qui atteignent un niveau acceptable, c'est-à-dire un niveau qui permet de garantir qu'ils ont les connaissances et aptitudes nécessaires pour progresser dans le système. Cependant, aucune mesure n'a été prise pour mettre en oeuvre cette intention.

Aucun des conseils scolaires que nous avons visités ne s'est renseigné sur la participation à des programmes de rattrapage pour les élèves ayant un niveau inférieur au niveau 2 ni sur l'impact de ces programmes sur le rendement subséquent des élèves. Un administrateur qui coordonnait tous les programmes de rattrapage de l'un des conseils scolaires a signalé que la proportion d'élèves à risque qui profitaient des programmes de rattrapage des conseils était très faible et variait considérablement d'une école à l'autre. Ceci est sans doute l'une des principales raisons pour lesquelles les élèves à risque n'acquièrent pas les connaissances et aptitudes nécessaires pour réussir au secondaire.

Aux États-Unis, les écoles publiques de Chicago, qui ont mis fin à la « promotion sociale » en 1996-1997, ont signalé en 1999 que le pourcentage d'élèves des 3e, 6e et 8e années, qui avaient obtenu des notes suffisamment bonnes pour passer à la classe supérieure, était monté de 76 % en 1997 à 82 %. Le directeur général de ces écoles a déclaré que l'amélioration ne se serait pas produite sans l'obligation pour les élèves ayant échoué de suivre des cours d'été et sans la crainte d'être obligés de redoubler. Bien que d'autres territoires de compétence font l'expérience de politiques de passage plus strictes, comme les cours d'été obligatoires à Chicago, le ministère n'a proposé aucune directive concernant les décisions de passage ou les programmes de rattrapage.

Les résultats du test de compétences linguistiques des écoles secondaires de l'Ontario en 2002 et du test de mathématiques de 9e année confirment qu'un grand nombre d'élèves n'ont pas atteint un niveau suffisant. Le test de compétences linguistiques, comme son nom l'indique, est destiné à tester les compétences linguistiques de base et non pas la compréhension qu'ont les élèves du curriculum des écoles secondaires. Pourtant, 28 % de ceux qui le passaient pour la première fois et 52 % de ceux admissibles antérieurement se sont avérés incapables de réussir ce test de base après 9 ou 10 ans d'études respectivement. Les élèves qui suivaient surtout des cours appliqués ont eu des résultats particulièrement mauvais, puisque 62 % de ceux qui se présentaient pour la première fois ont échoué.

Test de compétences linguistiques des écoles secondaires de l'Ontario

	Nombre d'élèves se présentant		Nombre d'élèves échouant		% d'élèves échouant		% d'augmentation (de baisse)
	Févr. 2002	Oct. 2002	Févr. 2002	Oct. 2002	Févr. 2002	Oct. 2002	
Élèves admissibles pour la première fois							
Programme académique	66 577	98 668	8 655	14 945	13	15	2
Programme appliqué	21 581	30 233	12 085	18 807	56	62	6
Programme non précisé	38 637	2 825	9 096	1 121	24	40	16
Programme élaboré localement	2 237	4 302	1 969	3 696	88	86	(2)
Résultats globaux	129 032	136 028	31 805	38 569	25	28	3
Élèves admissibles antérieurement							
Test de lecture seulement		10 385		5 075		49	
Test d'écriture seulement		5 848		776		13	
Les deux tests		17 075		11 430		67	
Résultats globaux		33 308		17 281		52	
Total d'élèves se présentant		**169 336**		**55 850**		**33**	

Source des données : OQRE

Comme le montre le tableau qui suit, les élèves ayant choisi les mathématiques appliquées ont aussi obtenu de mauvais résultats au test de mathématiques de 9e année de l'OQRE en 2002. Seulement 58 % (37 % au niveau 2 + 21 % au niveau 3) ont atteint le niveau 2, le minimum nécessaire, selon les enseignants, pour réussir par la suite.

Résultats du test de mathématiques de 9e année de l'OQRE

	Nombre d'élèves se présentant	Dispensés, ou pas assez de données pour noter (en %)	En dessous du niveau 2 (%)	Niveau 2 (%)	Niveau 3 (%)	Niveau 4 (%)
Cours appliqués 2000-2001	41 973	21	40	26	13	0
Cours théoriques 2000-2001	95 669	5	20	25	45	5
Cours appliqués 2001-2002	47 220	15	27	37	21	0
Cours théoriques 2001-2002	99 094	5	15	17	58	5

Source des données : OQRE

Les résultats des tests des élèves ayant choisi les cours appliqués confirment qu'un grand nombre d'entre eux sont des élèves à risque. Les éducateurs attribuaient différemment cette absence de réussite à un curriculum trop difficile, de mauvaises habitudes de travail, un manque de motivation et des techniques pédagogiques inefficaces. La préoccupation principale concernant les mauvaises habitudes de travail était le fait que les élèves ne font pas leurs devoirs, détail qui avait aussi été noté dans le sondage sur les mathématiques de juin 2001 mené par le ministère. Une étude réalisée dans un conseil scolaire, en rapport avec une thèse de doctorat, concernant également les mathématiques, révélait que les enseignants du palier secondaire jugeaient que la « promotion sociale » à l'école élémentaire avait pour résultat que les élèves concernés ne possédaient pas les bases nécessaires en mathématiques et n'étaient pas motivés à faire le travail demandé pour réussir. À cet égard, les enseignants notaient que quelques élèves de 9e année ne se préoccupaient absolument pas de leur manque d'aptitudes en mathématiques ayant l'impression fausse que même s'ils ne comprenaient pas le cours ils passeraient dans la classe supérieure, comme c'était le cas à l'élémentaire.

En ce qui concerne la nécessité d'adopter différentes techniques pédagogiques pour les élèves des cours appliqués, certains professeurs de mathématiques du secondaire interrogés dans l'étude susmentionnée avaient remarqué que dans les classes de mathématiques appliquées on obtenait de meilleurs résultats en utilisant une méthode différente de la méthode traditionnelle. Dans une autre étude, menée par le même conseil scolaire pour déceler les problèmes de la mise en oeuvre du nouveau curriculum secondaire, on faisait observer « qu'un grand nombre d'enseignants, particulièrement les nouveaux, ne possédaient pas les stratégies et tactiques [pédagogiques] nécessaires pour enseigner aux élèves des cours appliqués ».

Initiatives ministérielles concernant les élèves à risque

En 2001, le ministère a lancé sa stratégie de lecture au primaire pour aider les enseignants à donner aux élèves des bases solides dans ce domaine, de la 1re à la 3e année. Il prévoit de lancer une stratégie semblable pour les mathématiques au primaire, de la 1re à la 3e année, et de prolonger la stratégie de lecture jusqu'à la 6e année, à compter de 2003-2004.

En novembre 2002, le ministère a constitué le Groupe de travail sur les élèves à risque, composé des représentants des conseils scolaires et d'autres groupes d'intervenants importants qui devaient lui faire des recommandations sur l'amélioration du rendement des élèves à risque. Les recommandations du rapport de janvier 2003 du Groupe comprenaient : la création d'un inventaire de pratiques qui réussissent dans le domaine de la lecture et du calcul, le recours aux évaluations diagnostiques pour identifier et suivre les élèves à risque, et la formation des enseignants ainsi que les échanges portant sur les méthodes d'évaluation et la pédagogie.

En mars 2003, le ministère a annoncé qu'il affecterait 50 millions de dollars à un programme visant à prendre en compte les recommandations du Groupe. L'un des objectifs de ce programme et des stratégies de lecture et de mathématiques au primaire est de remédier à l'inefficacité des stratégies d'enseignement pour les élèves à risque. Cependant, il ne s'agit pas d'un programme pour remédier aux mauvaises habitudes de travail des élèves qui, selon les enseignants, sont un facteur important du mauvais rendement au secondaire.

De plus, en février 2003, le ministère a entamé un examen systématique et une mise à jour de tous les documents de politique du curriculum de la 1re à la 12e année. Cet examen prendra cinq ans et commencera par les études sociales, l'histoire et la géographie pour le curriculum de l'élémentaire et les études sur le Canada et le monde, pour le secondaire. Le bien-fondé du curriculum des élèves des cours appliqués fera aussi l'objet de cet examen.

Recommandation

Pour s'assurer que le curriculum répond aux besoins de tous les élèves, le ministère doit :

- **élaborer des orientations de politique pour le passage dans une classe supérieure des élèves à risque, notamment en conseillant des moyens d'augmenter la participation aux programmes de rattrapage, comme les cours d'été, pour que tous les élèves acquièrent les connaissances, les compétences et les habitudes de travail nécessaires pour réussir par la suite, jusqu'à l'obtention de leur diplôme d'études secondaires de l'Ontario;**
- **obliger les conseils scolaires à surveiller la participation des élèves à risque aux cours de rattrapage et à évaluer l'efficacité des programmes pour l'amélioration du rendement des élèves.**

Réponse du ministère

Le ministère a fait du problème de l'apprentissage des élèves qui risquent de ne pas réussir l'une de ses priorités. Nous sommes satisfaits que le vérificateur reconnaisse dans son rapport l'engagement du ministère vis-à-vis des élèves à risque au travers d'initiatives liées à la mise en oeuvre des recommandations du rapport du Groupe de travail sur les élèves à risque. Ces initiatives bénéficient d'un financement supplémentaire.

Le ministère va apporter son appui aux directeurs d'école pour garantir des moyens efficaces de passage à une classe supérieure des élèves à risque, notamment la possibilité pour eux de participer à un éventail de programmes de rattrapage. Le ministère collaborera avec les conseils scolaire pour élaborer des processus de surveillance de la participation des élèves aux cours de rattrapage et évaluer leur efficacité sur le plan de l'amélioration du rendement des élèves. Il imposera des mesures adéquates de responsabilité relativement aux subventions versées aux conseils scolaires pour les élèves à risque. Le ministère s'est aussi engagé à mettre en oeuvre les recommandations portant sur le rattrapage, présentées par le Groupe de travail sur les élèves à risque et les tables rondes d'experts. Le ministère continuera à étudier la recherche sur l'impact de la « promotion sociale » et du maintien en classe des élèves.

SURVEILLER LA QUALITÉ ET LA MISE EN OEUVRE DU CURRICULUM

L'une des recommandations de la Commission royale sur l'éducation était qu'un organisme, indépendant du ministère, conçoive, administre et note une évaluation à grande échelle du rendement des élèves et en fasse rapport. En effet, la Commission estimait que des tests à l'échelle du réseau étaient nécessaires pour se rendre compte de ce qu'avaient appris les élèves, à certains stades critiques, et aussi pour montrer aux gens qu'à ces stades tous les élèves sont évalués en fonction des mêmes critères.

C'est à la suite de cette recommandation que l'Office de la qualité et de la responsabilité en éducation (OQRE) a été constitué en organisme d'État, en 1996. Son conseil d'administration relève du ministre de l'Éducation et fonctionne dans le cadre d'un protocole d'entente. Son mandat est le suivant :

- élaborer des systèmes d'évaluation de la qualité et de l'efficacité de l'enseignement élémentaire et secondaire, notamment élaborer des tests pour les élèves de l'élémentaire et du secondaire, les administrer et les noter;
- rechercher et recueillir des renseignements sur l'évaluation du rendement scolaire;
- évaluer la responsabilité publique des conseils scolaires et recueillir des renseignements sur les stratégies d'amélioration de leur responsabilité;
- soumettre des rapports et faire des recommandations sur l'efficacité de l'enseignement élémentaire et secondaire et la responsabilité publique des conseils scolaires.

L'OQRE élabore, administre et note deux types de test à grande échelle pour les élèves des paliers élémentaire et secondaire de la province :

- le test de compétences linguistiques des écoles secondaires de l'Ontario que les élèves passent normalement en 10e année et qui permet de décider si les élèves ont acquis les compétences linguistiques de base prévues à la fin de la 9e année;
- les tests de lecture, d'écriture et de mathématiques de 3e et de 6e année et les tests de mathématiques théoriques et appliquées de 9e année, qui servent à déterminer dans quelle mesure les élèves ont atteint les objectifs d'apprentissage prévus dans le curriculum pour ces matières.

L'OQRE est aussi chargé de gérer la participation de la province à des concours nationaux et internationaux et d'en faire rapport. Ceci permet de comparer les connaissances et compétences des élèves de l'Ontario à ceux d'autres territoires. Au fil des ans, ces résultats serviront de critères pour évaluer la qualité du curriculum et de la prestation par les conseils scolaires.

Malgré l'étendue de son mandat, l'OQRE a jusqu'ici limité ses activités à l'administration des tests susmentionnés, au rapport des résultats accompagné d'une analyse et aux avis donnés aux conseils scolaires pour planifier les améliorations.

Validation des pratiques de test de l'OQRE

En plus de permettre des comparaisons aidant à déceler les problèmes possibles, les résultats sur plusieurs années de tests à grande échelle sont destinés à permettre au ministère et aux conseils scolaires de surveiller la tendance du rendement des élèves au fil des ans afin de savoir s'il s'améliore, reste stable ou baisse.

Les tendances ne sont significatives, cependant, que si l'on peut comparer les résultats d'une année sur l'autre. Ainsi, l'OQRE a adopté des méthodes visant à ce que les changements d'une année sur l'autre dans les notes aux tests reflètent les changements de rendement des élèves plutôt que les changements de niveau de difficulté des tests. Le processus d'élaboration de tests de l'OQRE comprend des tests sur le terrain pour s'assurer que chaque ensemble de tests soit d'une difficulté semblable; cependant, cette mesure ne peut à elle seule garantir le même degré de difficulté chaque année. Par conséquent, l'OQRE utilise un processus complexe, fondé sur des statistiques, appelé « égalisation », pour compenser les différences de difficulté des tests.

À l'époque de notre vérification, les méthodes utilisées par l'OQRE pour concevoir les tests à grande échelle et en donner les résultats n'avaient pas été soumises à un examen indépendant par des experts dans le domaine de la psychométrie. Vu l'importance des décisions fondées en partie sur les tests de l'OQRE et le jugement professionnel requis pour concevoir et administrer des tests complexes, l'OQRE a engagé, au début de 2003, des experts-conseils indépendants pour revoir ses méthodes. Il est prévu que cette révision sera terminée d'ici mars 2004.

Parvenir à l'uniformité dans l'évaluation des élèves

En même temps que le nouveau curriculum, le ministère a mis en application des politiques régissant l'évaluation des élèves dans le but suivant :

- améliorer l'apprentissage des élèves;
- créer une plus grande uniformité dans les méthodes d'évaluation;
- apporter de la clarté dans les rapports.

Au préalable, les conseils scolaires usaient d'une grande souplesse dans leurs pratiques d'évaluation. Nous avons appris dans les écoles visitées que les méthodes variaient selon les écoles au sein des conseils scolaires et, dans les grandes écoles, même au sein des écoles elles-mêmes. Au cours des vérifications précédentes, le personnel d'admission de quelques universités nous avait dit que les pratiques d'évaluation variaient tellement d'une école secondaire à l'autre qu'il fallait trouver un moyen de prendre en compte ces différences au moment de décider des admissions.

C'est pour répondre à ses objectifs que le ministère a conçu des bulletins et des tableaux de rendement normalisés que doivent utiliser toutes les écoles. Il a aussi financé l'élaboration de copies-types, pour les matières/cours élémentaires et secondaires, et un guide d'évaluation pour les enseignants du secondaire. Les copies-types sont créées à partir des tableaux de rendement se trouvant dans les documents de politique du ministère et donnent aux enseignants des exemples du travail des élèves que les équipes de spécialistes ont évalué et qui représentent le travail de niveau 1 (50-59 %), de niveau 2 (60-69 %), de niveau 3 (70-79 %) et de niveau 4 (80-100 %). Étant donné qu'elles se basaient sur le travail réel des élèves, les copies-types n'ont pas été disponibles avant l'année suivant la mise en oeuvre du curriculum, et donc, ne seront disponibles pour les cours de 12^{e} année qu'en 2003-2004. Les copies-types ont été jugées satisfaisantes ou excellentes par 82 % des enseignants de l'élémentaire et 71 % de ceux du secondaire que nous avons interrogés.

Les conseils scolaires visités ont aussi adopté des mesures comme la formation des enseignants et des directeurs dans l'évaluation des élèves, l'élaboration et la publication de guides sur les pratiques d'évaluation appropriées et ils ont encouragé les directeurs à s'assurer que leurs enseignants les suivent, en en faisant une priorité. Cependant, ni le ministère ni les conseils scolaires visités n'avaient mis en application de procédures de surveillance et de rapport pour indiquer dans quelles mesures on était parvenu à l'uniformité de l'évaluation des élèves.

Nous faisons remarquer que la plupart des directeurs et des enseignants interviewés estiment qu'il y a eu une amélioration dans leur école à ce point de vue. Particulièrement au palier secondaire, bien que, selon eux, on n'ait pas atteint l'uniformité à l'échelle du conseil scolaire.

Un moyen possible de se rendre compte de l'uniformité dans l'évaluation, au moins pour certaines années d'études et certaines matières, serait de comparer les notes des bulletins au rendement des élèves aux tests des 3e, 6e et 9e années de l'OQRE. Bien que l'évaluation efficace de la classe englobe une plus grande variété de méthodes d'évaluation, à intervalles plus fréquents, on devrait pouvoir s'attendre à ce que les notes finales des bulletins de la plupart des élèves en lecture, écriture et mathématiques pour les 3e et 6e années, et en mathématiques pour la 9e année soient comparables aux notes de leurs tests. Les surintendants que nous avons interviewés nous ont dit que c'était ce que projetait de faire leur conseil scolaire une fois que l'OQRE fournirait les notes des élèves en utilisant le numéro de l'éducation de l'Ontario, l'identificateur unique pour chaque élève, que le ministère projette d'introduire en septembre 2003.

Une façon d'obtenir d'autres renseignements pour évaluer l'uniformité de l'évaluation des élèves, une autre année ou dans une autre matière serait d'avoir des tests sur toutes les matières de base à des stades clés , comme à la fin de la 8e et de la 12e année. En Alberta, par exemple, les examens du diplôme de 12e année ont un coefficient de 50 % de la note finale des élèves, dans 12 cours de base. Ou encore, on pourrait remplacer les examens de l'école par des examens provinciaux, particulièrement s'ils étaient notés par une équipe indépendante. On aurait ainsi un moyen de comparaison avec les autres évaluations de classe. Nous faisons remarquer que les surintendants avec lesquels nous avons parlé ne voyaient aucun avantage à avoir plus de 4 000 examens différents dans la province pour la même matière au niveau élémentaire, et 800 examens ou plus pour le même cours au niveau secondaire, étant donné que tous les examens sont censés évaluer le rendement par rapport aux mêmes objectifs d'apprentissage.

Lacunes dans l'information sur le rendement des élèves

Outre fournir des renseignements pour évaluer l'uniformité, le recours aux examens provinciaux en classe ou à d'autres tests de l'OQRE aiderait à résoudre le problème de l'insuffisance de données sur le niveau de rendement des élèves, particulièrement au palier secondaire. Comme le faisait remarquer le Groupe d'étude sur les écoles efficaces dans son rapport de juin 2001, au palier secondaire... nous ne savons presque rien des niveaux de rendement sur une base provinciale. Les renseignements disponibles viennent des enseignants et des examens donnés par les différentes écoles et, très souvent, par différents enseignants. Le nouveau test de mathématiques de 9e année et le test de compétences linguistiques de 10e année administrés par l'OQRE nous en diront davantage sur l'éducation des élèves au palier élémentaire que sur leur rendement au palier secondaire. C'était toujours le cas en 2003.

Consolidation du processus de mise en oeuvre

Le ministère et les conseils scolaires poursuivaient la mise en oeuvre du nouveau curriculum et des réformes y afférentes. Nous avons conclu qu'ils n'étaient pas encore certains que :

- des méthodes appropriées soient en place pour être sûrs que les 4 800 écoles de la province enseignent le nouveau curriculum, que les élèves sont évalués correctement et régulièrement, et que l'on a recours aux meilleures pratiques;
- les cadres de responsabilité appropriés existent – par exemple, le ministère ne sait pas si les conseillers et les conseils d'école reçoivent l'information voulue pour évaluer la mise en oeuvre du curriculum et le rendement des élèves, ou, dans le cas où ils l'obtiennent, s'ils l'utilisent de façon appropriée.

On pourrait obtenir ce genre d'assurance en effectuant des examens d'agrément, comme ceux recommandés par le Groupe d'étude sur les écoles efficaces dans son rapport de juin 2001. Il recommandait qu'un organisme indépendant du ministère conçoive et mette en oeuvre un processus d'agrément pour les conseils scolaires et les écoles dont l'examen porterait sur :

- le processus utilisé par les conseils scolaires pour passer en revue le rendement d'une école et l'enseignement du curriculum;
- l'information sur le rendement des élèves afin de déterminer si elle est suffisante et exacte;
- le processus d'affectation des ressources par le conseil scolaire au profit de l'apprentissage;
- les plans d'amélioration des conseils et des écoles pour savoir s'ils sont adéquats.

Les deux premiers points pourraient aussi comprendre les pratiques d'évaluation des élèves, ce qui donnerait davantage de renseignements et d'assurance que ces pratiques sont uniformes à l'échelle de la province.

Si un système d'examens provinciaux accompagné d'un examen des pratiques d'évaluation des écoles permettaient d'atteindre l'objectif d'uniformité du ministère, celui-ci pourrait alors remettre en cause la nécessité de tests à grande échelle de l'OQRE.

Nous remarquons aussi que le fait d'avoir des résultats comparables quant au rendement des élèves des écoles de chaque conseil, et surtout de toutes les écoles de la province, donnerait aux écoles, aux conseils scolaires et au ministère des renseignements précieux leur permettant de déceler les problèmes et de reconnaître les meilleures pratiques et aiderait également les conseillers scolaires et les conseils d'école à rendre leur direction et les directeurs d'école responsables des résultats.

Le ministère n'a pas donné suite à la recommandation faite par le Groupe d'étude.

Évaluation des résultats

Alors que le ministère publie le classement de la province aux tests nationaux et internationaux pour indiquer la qualité de son curriculum, ni lui-même ni l'OQRE n'ont mis au point de mesures de son efficacité axées sur les résultats pour le système éducatif élémentaire et secondaire. On pourrait prendre comme mesures le pourcentage d'élèves du secondaire qui vont jusqu'au diplôme, le pourcentage de ces diplômés qui obtiennent un diplôme universitaire ou collégial ou qui réussissent l'apprentissage d'un métier, et les sondages sur la satisfaction des employeurs relativement aux diplômés du secondaire qui entrent directement sur le marché du travail.

Recommandation

Pour déterminer si ce qu'il attendait de la réforme du curriculum s'est concrétisé et pour renforcer la responsabilité publique des conseils scolaires, le ministère doit :

- **mettre en oeuvre une procédure de surveillance de l'évaluation des élèves par les enseignants et de rapport sur son uniformité à l'échelle de la province;**
- **évaluer les avantages des examens provinciaux communs;**
- **établir un processus permettant de renforcer, au sein des conseils scolaires, l'évaluation de l'enseignement du curriculum et des élèves, la planification des améliorations et les méthodes suivies par les conseils scolaires pour faire le rapport des résultats;**
- **mettre au point des mesures axées sur les résultats de l'efficacité de l'enseignement élémentaire et secondaire et en faire rapport.**

Réponse du ministère

Le ministère est favorable à une plus grande uniformité d'évaluation des élèves et au renforcement de la responsabilité des conseils scolaires.

Il a investi dans des stratégies, des ressources et la formation des enseignants pour améliorer l'uniformité de l'évaluation du rendement des élèves. Nous nous réjouissons que les directeurs d'école et les enseignants interviewés par le vérificateur voient une amélioration de l'uniformité de l'évaluation dans leur école.

Le ministère collaborera avec les conseils scolaires pour surveiller cette uniformité et en fera rapport. Nous chercherons et élaborerons des moyens de l'améliorer dans les évaluations finales du rendement des élèves, et nous étudierons des mesures de résultats appropriées. Nous continuerons à consulter les dirigeants des conseils scolaires afin de renforcer l'évaluation de la responsabilité relativement à la mise en oeuvre du curriculum.

PLANIFICATION DE L'AMÉLIORATION ET RECHERCHE

À l'heure actuelle, les résultats des tests de l'OQRE représentent les seules données complètes disponibles sur le rendement des élèves à l'échelle de la province. Le tableau ci-dessous illustre une récapitulation des résultats depuis les premiers tests.

Résultats de l'OQRE—Élèves atteignant les niveaux 3 et 4 en pourcentage des effectifs

						2001-2002 comparé à la :	
	1997-1998 (%)	1998-1999 (%)	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	2001-2002 (%)	1re année (%)	3e année (%)
3e année							
Lecture	46	45	49	49	50	4	1
Écriture	49	52	52	52	55	6	3
Mathématiques	43	56	57	61	58	15	1
6e année							
Lecture		48	50	55	55	7	0
Écriture		48	48	52	53	5	1
Mathématiques		46	51	54	54	8	0
Mathématiques de 9e année							
Appliquées				13	21	8	
Théoriques				50	64	14	

Source des données : OQRE

À la suite des résultats des tests de l'OQRE, les écoles, les conseils scolaires et le ministère ont pris des mesures pour améliorer le rendement des élèves. Quelques mesures ont augmenté, une année, le niveau de rendement des élèves. Par exemple, des éducateurs interviewés nous ont dit qu'en concevant les problèmes en classe pratiquement de la même manière qu'ils sont présentés dans les tests de l'OQRE, les élèves obtiendront de meilleurs résultats, car ils seront habitués à la présentation. L'impact de ce genre d'initiatives sur le rendement des élèves semble diminuer car, comme l'illustre le tableau, il y a peu d'amélioration dans le pourcentage d'élèves obtenant le niveau 3, la norme provinciale, après la troisième année de test.

Parmi les autres mesures visant à améliorer durablement le rendement, on peut citer les suivantes :

- Les conseils scolaires que nous avons visités donnaient des ressources supplémentaires à leurs écoles les moins performantes, comme davantage d'heures de conseillers ou d'autres aides, pour la mise en oeuvre des méthodes pédagogiques répondant mieux aux besoins des élèves concernés. Nous avons visité, par exemple, une école

élémentaire parmi celles ayant les moins bons résultats aux tests de l'OQRE. Elle a changé sa façon d'enseigner la langue et a acheté un programme, y compris des livres, pour appliquer cette nouvelle approche, ce qui s'est soldé par une amélioration sensible, comme on l'anticipait, aux tests de lecture et d'écriture de l'OQRE. Elle a aussi obtenu de bien meilleurs résultats aux tests de mathématiques, ce que le directeur et les enseignants attribuent au fait que les élèves comprennent mieux les questions parce qu'ils ont fait des progrès en langue. Outre les initiatives au niveau des écoles, les résultats de l'OQRE ont aussi motivé des conseils scolaires à mettre en oeuvre des programmes de rattrapage, comme les camps d'été, et des programmes de tutorat dans lesquels les meilleurs élèves des classes supérieures du secondaire prêtent main forte aux plus jeunes.

- Le ministère s'est servi des résultats de l'OQRE pour identifier les écoles admissibles à une aide dans le cadre de son Programme de soutien aux écoles ayant besoin d'aide supplémentaire. Ce programme pilote de trois ans, d'une valeur de 5 millions de dollars, a été annoncé en octobre 2001. Les écoles dont moins du tiers des élèves ont obtenu le niveau 3 ou 4 aux tests de 3^{e} année de l'OQRE pendant trois années consécutives sont admissibles à une aide. Le ministère a choisi 29 des 58 écoles admissibles et prévoit d'augmenter le nombre à 40 ou 45. Selon ce programme, des équipes de spécialistes composées d'anciens directeurs d'école et d'universitaires aident les écoles sélectionnées à diagnostiquer les raisons de leur faible rendement et à élaborer des stratégies pour y remédier. Les écoles fondent leurs plans d'amélioration sur cette information, les soumettent au ministère, et chacune peut recevoir une aide financière sur trois ans afin de les mettre en oeuvre.

D'autres gains de rendement des élèves doivent s'obtenir par un processus de planification de l'amélioration au niveau des écoles et des conseils scolaires, grâce auxquels on décèlera les causes du faible rendement et on mettra en oeuvre des mesures correctrices, comme un changement de stratégies et de techniques pédagogiques. Au moment de notre vérification, néanmoins, aucun des conseils scolaires que nous avons visités n'avait adopté de processus de planification et d'amélioration efficaces en raison de l'absence de certaines conditions clés, comme les suivantes :

- données suffisantes, précises et comparables du rendement des élèves et contextuelles utiles pour interpréter les résultats, et systèmes d'information capables de permettre la collecte et l'analyse de ces données. Le ministère n'a pas fixé de normes concernant les capacités minimales et le contenu des systèmes d'information concernant les élèves. En conséquence, nous avons conclu, par exemple, que les conseils scolaires visités n'enregistraient pas de données sur leur système d'information relatif aux élèves comme la participation aux programmes de rattrapage ou le refus de faire leurs devoirs (qualifié dans une étude de « principal [facteur de] rendement des élèves »). Comme on l'a fait remarquer plus haut, ni le ministère ni les conseils scolaires n'ont mis en place de procédures permettant de s'assurer que les données sur le rendement des élèves sont comparables;

- formation adéquate pour faire en sorte que le personnel de l'école et du conseil scolaire ait les connaissances et les compétences nécessaires pour utiliser les systèmes et effectuer les analyses voulues afin de déceler les problèmes et de les classer par ordre de priorité, élaborer des plans viables accompagnés d'objectifs ambitieux tout en étant réalistes, fixer des étapes où mesurer les progrès réalisés pour atteindre ces objectifs, évaluer les résultats obtenus par rapport aux objectifs des plans et en faire rapport;
- méthodes d'évaluation de la qualité du processus de planification des améliorations dans les écoles et les conseils scolaires et mesures correctrices lorsque l'on décèle des lacunes. Au moment de notre vérification, les conseils scolaires que nous avions visités n'avaient pas adopté de processus d'examen officiel pour les plans d'amélioration de leurs écoles, bien qu'un conseil prévoyait de le faire pour l'année scolaire 2003-2004.

Tous les conseils scolaires sont tenus de soumettre un plan d'amélioration à l'OQRE respectant un contenu demandé par l'Office. Celui-ci l'examine et fait ses commentaires sur la conformité aux critères qu'il a publiés. Cependant, l'examen ne porte pas sur des questions comme celles de savoir si la reconnaissance des problèmes coïncide avec les résultats de l'OQRE pour le conseil et ses écoles, ou si les procédures de rapport intérimaires sont en place.

Recherche à l'appui de la prise de décision

En plus des conséquences sur la planification de l'amélioration, le manque de données suffisantes et comparables sur le rendement des élèves et de systèmes informatiques de soutien adéquats pour saisir et analyser les données contextuelles, limite aussi la capacité du ministère et des conseils scolaires de mener à bien les recherches nécessaires pour répondre aux problèmes critiques de l'enseignement du curriculum et donner un fondement à la prise de décision éclairée. Bien que l'OQRE ait instauré un Programme d'indicateurs de la qualité en éducation pour recueillir des données contextuelles destinées à aider les intéressés à interpréter les résultats qu'il publie sur le rendement des élèves, ces données sont surtout utiles pour déterminer les domaines de concentration d'autres études et recherches. Cependant, le ministère n'avait pas, soit directement, soit par l'entremise de l'OQRE, subventionné régulièrement les recherches ni coordonné les recherches menées par les conseils scolaires et les universités de la province. Étant donné que plusieurs conseils scolaires ont créé leurs propres fonctions de recherche et d'évaluation, il est évident qu'une coordination de leurs efforts augmenterait la rentabilité de la recherche et profiterait à tous les conseils scolaires.

Les recherches pourraient aider à résoudre un grand nombre de problèmes importants. Par exemple :

- Bien que la corrélation entre un statut défavorisé sur le plan socio-économique et la faiblesse du rendement soit bien documentée, elle n'est pas inévitable. Nous avons consulté un certain nombre de rapports venant de l'Ontario et d'autres territoires de compétence sur des cas où des élèves issus principalement de familles défavorisées

réussissaient bien. Une recherche mettant en lumière les facteurs qui causent réellement cette corrélation aiderait les éducateurs à déterminer les stratégies à employer pour améliorer le rendement de ces élèves.

- Certains éducateurs ont suggéré qu'on pourrait augmenter le nombre d'élèves répondant aux attentes provinciales en créant des classes nombreuses pour les bons élèves, et plus petites pour les élèves plus faibles.
- Quelques éducateurs estiment qu'en faisant appel à des spécialistes des matières plutôt qu'à des généralistes pour enseigner la 7e et la 8e année, on améliorerait le rendement des élèves, mais on n'a pas étudié ce fait concrètement et on ne sait pas si l'amélioration observée dans le rendement se traduit dans les notes de leurs bulletins de 9e année et les notes aux tests de mathématiques de 9e année de l'OQRE ni aux tests de compétences linguistiques des écoles secondaires de l'Ontario.
- L'Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario et le Groupe d'étude sur les écoles efficaces , ainsi que les auteurs d'étude que nous avons consultés, ont conclu que la qualité des enseignants est le facteur le plus important du rendement de l'élève. Bien que le ministère et les conseils scolaires mettent actuellement en oeuvre un nouveau processus d'évaluation du rendement des enseignants, le ministère n'a pas adopté de moyens de suivre l'impact de la qualité des enseignants sur le rendement des élèves, comme l'ont fait d'autres territoires de compétence (par exemple, le Tennessee). Une étude canadienne récente intitulée « Teacher Quality in Canada » précise que le Canada n'a toujours pas utilisé de données pluriannuelles globales sur le rendement des élèves afin de mesurer l'influence des enseignants sur l'apprentissage ou les gains de rendement à valeur ajoutée. Même lorsque ces données sont disponibles, il n'existe pas de culture au sein du système d'éducation publique en reconnaissant la valeur potentielle.

Il est clair que les conseils scolaires et le ministère doivent examiner un grand nombre de questions s'ils veulent obtenir des améliorations sensibles du rendement des élèves. La coordination des efforts contribuera à l'économie de coûts. À cet égard, en juillet 2003, l'OQRE a lancé un programme de recherche externe demandant des propositions de rapports et d'analyses sur des sujets liés aux travaux de l'OQRE. Ce programme peut aussi comprendre des revues critiques de la documentation ayant des conséquences pour les politiques sur l'évaluation et l'amélioration de l'éducation.

Recommandation

Pour que les décisions concernant l'enseignement du curriculum reposent sur une information suffisante et fiable, et pour renforcer l'efficacité du processus de planification des améliorations, le ministère doit :

- **fixer des normes concernant la capacité des systèmes d'information relatifs aux élèves qu'utilisent les conseils scolaires et l'information qu'ils servent à enregistrer;**

- **coordonner et soutenir la formation du personnel des écoles et des conseils dans la mise en oeuvre de processus efficaces de planification des améliorations;**
- **créer, soit par l'intermédiaire de l'OQRE, soit autrement, une fonction d'examen des processus de planification des améliorations des conseils scolaires et des écoles comprenant des examens sur place;**
- **coordonner et soutenir la recherche sur les questions clés d'enseignement du curriculum.**

Réponse du ministère

La recherche, la gestion des données et les systèmes d'information soutiennent les processus efficaces de prise de décisions et de planification des améliorations.

Le ministère a formé des équipes de conseils scolaires à l'utilisation des données d'évaluation pour éclairer la planification des améliorations et il a organisé trois colloques régionaux sur « la prise de décisions orientée par les données pour l'amélioration des écoles ». Environ 2 000 administrateurs de conseils scolaires ont appris à utiliser des données de qualité pour améliorer leur prise de décisions.

Le ministère élabore des normes afin d'orienter les conseils scolaires dans leur gestion des données. Le ministère et l'OQRE collaborent aussi avec le Conseil ontarien des directeurs de l'éducation pour trouver des moyens économiques d'améliorer les processus de planification des améliorations des écoles. Nous continuerons à collaborer avec le secteur de l'éducation pour que les décisions concernant l'enseignement du curriculum soient fondées sur une information suffisante et fiable. De surcroît, le ministère s'engagera à continuer à soutenir la recherche, s'il dispose de ressources suffisantes.

ÉVALUATION DU PLAN ANNUEL D'ENSEIGNANT-GUIDE

Dans l'intention de créer des liens réels avec le travail et l'éducation supérieure, le ministère a inclus dans le curriculum un cours d'orientation professionnelle donnant droit à crédit et demandé aux conseils scolaires d'offrir des possibilités d'éducation alternative/d'expérience de travail ainsi que d'offrir à leurs élèves le programme d'enseignant-guide et le plan d'éducation annuel (Annual Education Plan).

En septembre 1999, le ministère a commencé à exiger que les directeurs d'école offrent le programme d'enseignant-guide pour les élèves de la 7e à la 11e année et, s'ils le souhaitaient, la 12e année. En juillet 2001, le ministère a revu sa politique en encourageant, sans l'exiger, l'aide d'un enseignant-guide pour les élèves de 11e et de

12e année. Le plan d'éducation annuel a aussi été adopté par le ministère en 1999 pour les élèves de la 7e à la 12e année. Il devait les aider à assumer la responsabilité de leur éducation, à prendre des décisions judicieuses et à prévoir leur avenir avec l'aide de leurs parents, des enseignants-guides et des orienteurs.

Au palier élémentaire, les enseignants et les directeurs d'école trouvaient ces initiatives enrichissantes, car elles encourageaient les élèves à réfléchir à l'idée que ce qu'ils faisaient à l'école avait des conséquences pour leur avenir. Les enseignants et les directeurs d'école du secondaire sont généralement d'accord sur ce point, mais la plupart trouvaient que ces deux programmes n'étaient pas efficaces tels qu'ils étaient offerts pour les raisons suivantes :

- Les titulaires de classe ne pensaient pas avoir les connaissances nécessaires pour donner à leurs élèves des conseils quant à leur choix de carrière – ceci étant le rôle des orienteurs. De plus, étant donné les réalités des horaires d'une école secondaire type, il est impossible d'obtenir la continuité requise pour que les enseignants soient suffisamment bien informés sur leurs élèves pour être des enseignants-guides efficaces.
- Les directeurs d'école et les enseignants déclaraient que les élèves n'avaient aucun incitatif immédiat pour prendre le processus au sérieux. Ils nous ont dit que les élèves sont motivés par les notes. Comme ces programmes ne comportent pas de notes, les élèves ne leur accorderont pas beaucoup d'efforts.

La majorité des éducateurs au palier secondaire considéraient qu'il vaudrait mieux affecter à d'autres domaines les ressources consacrées à ces initiatives – par exemple, l'augmentation du nombre d'orienteurs – plutôt que d'essayer de remédier aux difficultés des deux programmes.

En dehors des préoccupations des éducateurs, nous avons remarqué ce qui suit :

- Le ministère n'a pas fixé d'objectifs mesurables au programme ni élaboré de méthodes permettant de surveiller son efficacité.
- Dans les écoles secondaires que nous avons visitées :
  - Les plans d'éducation annuels n'étaient pas évalués de façon critique par les enseignants-guides. Ainsi, les élèves peuvent tout simplement déclarer qu'ils ont l'intention de faire mieux en mathématiques sans fournir d'explications sur la façon dont ils y parviendront, autrement qu'en disant qu'ils travailleront plus ou étudieront plus.
  - Dans les plans d'éducation annuels que nous avons passés en revue, on ne demandait pas aux élèves de mentionner les études postsecondaires qu'ils envisageaient. Il n'y avait donc pas de lien entre le plan annuel d'éducation et les objectifs de carrière, et aucune raison de prévenir, par exemple, un élève de niveau C en mathématiques que pour la carrière à laquelle il se destine, il a besoin d'un B+.

– Il n'existe pas de processus officiel pour suivre les progrès par rapport aux objectifs notés dans le plan. Par exemple, si l'objectif d'un élève était d'améliorer ses notes en mathématiques, nous nous attendrions à voir des étapes fixées dans le plan, soit une tendance à améliorer ses notes de devoirs et aux examens intermédiaires et, s'il ne franchissait pas ces étapes, la preuve d'une conversation sur des mesures correctrices (par exemple, travail de rattrapage d'un type quelconque).

Recommandation

Pour s'assurer que l'on retire les avantages voulus du plan d'éducation annuel et du programme d'enseignants-guides, le ministère doit, en collaboration avec les conseils scolaires et les directeurs d'école, évaluer formellement la façon dont le programme répond aux besoins des élèves. Si l'évaluation est positive, il faudrait fixer des objectifs mesurables.

Réponse du ministère

Le plan d'éducation annuel et le programme d'enseignants-guides constituent un outil important pour aider les élèves à atteindre leurs objectifs d'éducation.

Une politique du ministère impose déjà aux directeurs d'école l'obligation de mener un sondage tous les trois ans auprès des élèves, parents, enseignants et membres de la collectivité pour déterminer l'efficacité du programme d'orientation professionnelle des écoles, ce qui inclut le plan d'éducation annuel et le programme d'enseignants-guides.

Le ministère passera en revue la mise en application du plan d'éducation annuel et du programme d'enseignants-guides dans les écoles de l'Ontario. Cet examen engagera la participation des intervenants clés dans le domaine de l'éducation, notamment celle des directeurs d'école.

MINISTÈRE DE L'ENTREPRISE, DES DÉBOUCHÉS ET DE L'INNOVATION

3.06 – Activités de développement des entreprises et de développement économique

CONTEXTE

Le ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation a été créé le 15 avril 2002 suite au regroupement des activités de sciences et de technologie de l'ancien ministère de l'Énergie, des Sciences et de la Technologie avec les activités de développement des entreprises et de développement économique de l'ancien ministère du Développement économique et du Commerce. Le nouveau ministère a pour mandat de faire en sorte que les entreprises de l'Ontario soient compétitives et d'assurer une économie prospère en favorisant l'innovation, la croissance économique et la création d'emplois.

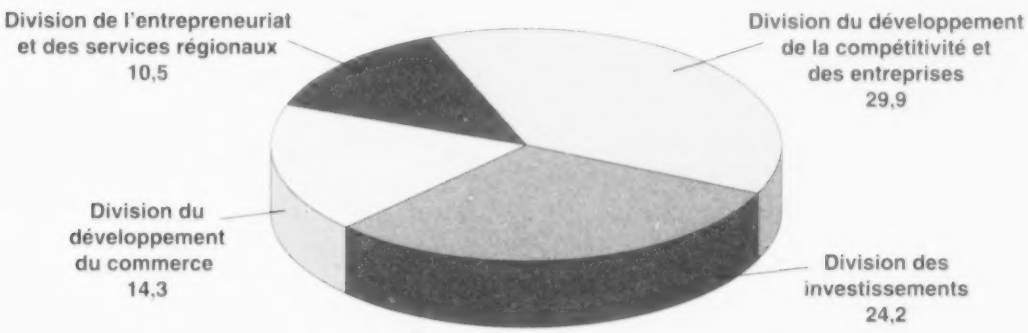
Le ministère compte quatre divisions qui disposent de 300 employés exécutant les activités en rapport avec le développement des entreprises et le développement économique :

- La Division du développement de la compétitivité et des entreprises appuie le développement des entreprises, gère la relation du gouvernement avec divers secteurs industriels et assure la prestation du programme Investissement dans les compétences stratégiques (ICS), qui offre une aide financière aux établissements de formation, dans le but de perfectionner les compétences professionnelles de la main-d'œuvre de l'Ontario.
- La Division des investissements vise à attirer les investisseurs en Ontario en présentant cette province comme un endroit de choix pour investir, en ayant recours à la publicité et à la promotion ainsi qu'en générant des occasions d'affaires et en offrant des services d'investissement.

- La Division du développement du commerce a pour tâche d'augmenter les exportations globales de l'Ontario en collaborant avec les entreprises qui y sont établies (principalement des petites et moyennes entreprises) dans le but d'accroître leurs exportations à l'échelle mondiale. Un organisme gouvernemental, Ontario Exports Inc., assume la majeure partie des responsabilités de cette Division.
- La Division de l'entrepreneuriat et des services régionaux offre des conseils financiers et de gestion aux entreprises et aux entrepreneurs. Elle dispose de nombreux bureaux sur le terrain et de centres d'encadrement des petits entrepreneurs qui visent à promouvoir la croissance, les exportations et la création d'emplois.

Pour l'exercice 2002-2003, le ministère disposait d'une somme de 78,9 millions de dollars pour ses activités de développement des entreprises et de développement économique. Ce montant a été réparti entre les quatre divisions, selon le graphique ci-dessous.

Dépenses liées au développement des entreprises et au développement économique de chacune des divisions du ministère pour 2002–2003 (en millions de dollars)



Source des données : Ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation

OBJECTIFS ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION

Les objectifs de notre vérification des activités de développement des entreprises et de développement économique du ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation consistaient à établir si le ministère disposait de méthodes satisfaisantes :

- pour évaluer jusqu'à quel point les activités permettaient de favoriser des entreprises compétitives et une économie prospère et pour faire rapport à ce sujet;
- pour s'assurer que les ressources étaient gérées conformément aux impératifs en matière d'économie.

Nous avons discuté et approuvé avec la direction du ministère les critères utilisés pour aboutir à une conclusion quant aux objectifs de notre vérification. Ces critères concernaient les systèmes, les politiques et les méthodes que le ministère aurait dû mettre en place.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes des missions de certification, englobant l'optimisation des ressources et la conformité, établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés, et comprenait en conséquence les tests et autres procédures que nous jugions nécessaires dans les circonstances.

Le travail de vérification, qui en majeure partie était terminé en mars 2003, a compris des discussions avec le personnel concerné ainsi qu'un examen et une analyse de la documentation se trouvant aux bureaux centraux du ministère et d'Ontario Exports Inc. Nous avons également rendu visite à plusieurs établissements de formation qui avaient reçu des subventions en vertu du programme Investissement dans les compétences stratégiques, afin de passer en revue leur mise en œuvre des programmes de formation.

Notre vérification a également compris un examen des activités de la Direction des services de vérification interne du ministère. Cette Direction avait, peu de temps auparavant, effectué des vérifications du programme Investissement dans les compétences stratégiques, des dépenses de déplacement des employés et des services d'experts-conseils. Nous avons examiné les rapports de ces vérifications et nous avons modifié l'étendue de notre travail lorsque cela était possible.

CONCLUSIONS GLOBALES DE LA VÉRIFICATION

Nous avons conclu que le ministère ne disposait pas des processus de planification stratégiques et des systèmes d'information nécessaires pour pouvoir aider les établissements de formation à régler les pénuries de main-d'œuvre et pour aider les entreprises de l'Ontario à accroître leur potentiel d'exportation. De plus, nous avons remarqué que, dans certains cas, les méthodes destinées à garantir le respect des impératifs économiques devaient être améliorées. Par exemple, nous avons constaté ce qui suit :

- Le ministère n'a pas évalué le programme Investissement dans les compétences stratégiques (ICS) afin de déterminer si celui-ci réussit à répondre aux besoins actuels et prévus en matière de compétences pour garantir la compétitivité des entreprises de l'Ontario et pour s'assurer que les étudiants décrochent un emploi dans leur domaine de formation. Le ministère avait mis en place une base de données dans le but d'évaluer l'efficacité du programme, mais nous avons constaté que ce système n'arrivait pas à produire des renseignements fiables. De plus, environ 75 % des fonds ICS du ministère que nous avons examinés servaient à supporter des coûts de construction et d'équipement plutôt qu'à assurer la prestation d'une formation axée sur les compétences.

- Le ministère n'avait pas élaboré de méthodes qui auraient permis d'établir dans quelle mesure il avait atteint l'objectif consistant à promouvoir l'innovation, la croissance économique et la création d'emplois. Il mesurait plutôt son rendement en évaluant ses activités. Par exemple, une méthode d'évaluation du rendement de la Division du développement du commerce consistait à déterminer le nombre de clients qui avaient reçu une aide plutôt que d'établir si une augmentation du commerce d'exportation avait en fait eu lieu.
- La solution pour assurer la réussite de la campagne de marketing international de la Division des investissements consiste à réaliser une analyse des médias publicitaires, des marchés cibles et des secteurs visés avant d'élaborer le plan de marketing. Nous avons constaté que la campagne de publicité et de marketing avait été bien planifiée et qu'on avait effectué une recherche adéquate pour aider à l'élaboration d'un plan de marketing ciblé.

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES DE LA VÉRIFICATION

DÉVELOPPEMENT DE LA COMPÉTITIVITÉ ET DES ENTREPRISES

La Division du développement de la compétitivité et des entreprises appuie la croissance économique et la création d'emplois en favorisant l'innovation et le développement des entreprises, en négociant des accords commerciaux, en encourageant la suppression des obstacles aux affaires et en offrant aux entreprises et aux entrepreneurs des renseignements et des conseils portant sur le développement économique et la politique commerciale. Cette Division gère en outre les interactions du gouvernement avec divers secteurs commerciaux, notamment le secteur de l'aérospatiale, le secteur de l'automobile, le secteur manufacturier et le secteur de la vente au détail.

Nous avons passé en revue les paiements de transfert que la Division a versés afin d'aider les divers secteurs qu'elle appuie et nous avons établi que ces paiements étaient justifiés et classifiés adéquatement dans les dossiers financiers du ministère.

Programme Investissement dans les compétences stratégiques

En plus des activités précisées ci-dessus, la Division gère également le programme Investissement dans les compétences stratégiques (ICS), qui appuie les programmes et les cours de formation servant à accélérer le perfectionnement des compétences et offerts par les fournisseurs de formation, en collaboration avec les entreprises. Parmi les fournisseurs de formation figurent les collèges communautaires et les établissements de formation

privés. Les entreprises offrent une contribution financière et en nature aux fournisseurs de formation, afin de permettre l'offre de cours particuliers. Le programme ICS est principalement axé sur l'acquisition des compétences nécessaires pour assurer la compétitivité des entreprises et pour rehausser la capacité des établissements de formation de l'Ontario à produire des finissants possédant les aptitudes dont les entreprises de l'Ontario ont besoin.

Depuis 1998, lorsque le programme ICS a été mis en place, le ministère a versé à celui-ci une somme totale de 130 millions de dollars. Depuis, le ministère a dépensé 82 millions de dollars en rapport avec 48 programmes de formation.

Nous avons examiné les dossiers du programme ICS, nous avons passé en revue le processus d'évaluation et nous avons rendu visite à quatre fournisseurs de formation. Nous avons établi que le ministère devait mieux cerner les lacunes quant aux compétences, et réagir à celles-ci, ainsi qu'améliorer ses méthodes et ses processus d'évaluation des propositions de financement de programme présentées par les fournisseurs de formation.

REPÉRAGE DES LACUNES QUANT AUX COMPÉTENCES ET RÉACTION À CELLES-CI

Le principal objectif du programme ICS consiste à s'attaquer au problème des compétences actuelles et prévues afin d'assurer la compétitivité des entreprises de l'Ontario. En août 1999, le ministère informait le Conseil de gestion du gouvernement qu'il comptait évaluer l'efficacité du programme ICS d'après le nombre d'employés qualifiés à la disposition des secteurs industriels participants. Cette évaluation se fonderait sur le nombre d'étudiants inscrits à la formation ICS, sur le nombre de ceux qui terminent la formation avec succès et sur le nombre de ceux qui décrochent un emploi dans le milieu de travail correspondant. Pour y parvenir, le ministère a créé une base de données et a demandé aux établissements de formation de présenter chaque année des renseignements précisant le nombre d'étudiants inscrits aux projets financés par le programme ICS ainsi que le taux de placements des finissants. Nous avons passé en revue cette base de données, en ce qui concerne les trois années se terminant le 31 mars 2002, et nous avons constaté que nous ne pouvions pas faire concorder l'information générée par la base de données avec celle transmise par les établissements de formation. Le ministère a attribué cette situation à divers facteurs, dont la piètre conception de la base de données, une définition inadéquate des données et des présentations incomplètes. Il n'avait pas pris de mesures en rapport avec ces problèmes, ce qui lui aurait permis de veiller à ce que la base de données soit exacte, complète et utile et qu'elle permette, comme prévu, d'évaluer l'efficacité du programme pour remédier aux lacunes quant aux compétences stratégiques.

De plus, nous avons examiné 29 des 48 projets de formation financés par le ministère jusqu'en mars 2003. Le ministère a versé une somme de 48 millions de dollars en rapport avec les coûts de ces projets. Nous avons remarqué que 75 % du financement ICS que nous avons examiné avait servi à supporter des coûts de construction et d'équipement,

tandis que seulement 25 % des fonds avaient en fait servi à offrir une formation axée sur les compétences. En outre, nous avons constaté que, pour six projets, une somme de 11,8 millions de dollars provenant du ministère avait été utilisée pour des travaux de construction et l'achat d'équipement et qu'aucune somme n'avait été affectée directement à la formation. Certes, certains coûts d'infrastructure sont inévitables, mais nous nous demandons sérieusement si le ministère répond adéquatement aux lacunes sur le plan des compétences, étant donné qu'un pourcentage très élevé des fonds du programme est utilisé pour l'infrastructure des établissements de formation au lieu de servir à offrir une formation.

Recommandation

Pour s'assurer que le programme Investissement dans les compétences stratégiques (ICS) appuie adéquatement le perfectionnement des compétences stratégiques nécessaires pour rehausser la compétitivité des entreprises, le ministère doit :

- **régler les problèmes de la base de données afin de déterminer si le programme s'attaque efficacement aux lacunes quant aux compétences et si les finissants sont employés dans les domaines pour lesquels ils ont reçu une formation;**
- **déterminer si le pourcentage de ses fonds utilisé pour supporter des coûts de construction et d'équipement, au lieu de servir à offrir directement une formation, est raisonnable.**

Réponse du ministère

Le ministère surveille différents projets et détermine le nombre d'étudiants inscrits et le nombre de finissants : il s'agit de l'une des mesures servant à établir si chaque projet atteint les objectifs fixés. Le ministère convient toutefois que les problèmes quant au développement de la base de données ont nui considérablement à sa capacité d'offrir des renseignements globaux sur l'ensemble des projets. Le personnel du programme Investissement dans les compétences stratégiques (ICS) continue à collaborer avec les spécialistes de la technologie de l'information du ministère en vue du développement d'une base de données destinée à résumer correctement les données et à simplifier le contrôle des résultats globaux.

Le programme ICS ne supporte que les coûts de démarrage uniques, y compris ceux en rapport avec les locaux, le nouvel équipement et les nouveaux programmes. Suite à cette recommandation, le ministère convient de vérifier si, pour chaque projet, le pourcentage des fonds du programme ICS qui est utilisé pour régler des coûts de construction et d'équipement, au lieu de servir à offrir directement une formation, est raisonnable.

ÉVALUATION ET TRAITEMENT DES PROPOSITIONS

En 1999, le gouvernement prévoyait que l'apport du programme ICS à la formation quant aux compétences stratégiques équivaudrait à environ 25 % de l'ensemble des fonds versés. Les autres fonds proviendraient de sociétés du secteur privé. Même si le ministère a précisé que les contributions du secteur privé seraient importantes, il n'a pas établi de directives claires au sujet du financement et il n'a pas non plus imposé de limites quant au pourcentage de financement des différents projets qu'il comptait assumer. Nous avons constaté que même si les fonds du ministère étaient en moyenne d'environ 25 %, la contribution de celui-ci aux différents projets ICS variait considérablement, soit de 3 à 62 % du coût total des projets de formation financés. Dans bien des cas, le ministère n'a pas atteint l'un des objectifs du programme, soit une contribution importante de la part de sociétés privées.

Dans le cas des contributions des sociétés privées, le ministère tenait compte des versements en argent et des quasi-espèces ou encore des appuis non financiers, comme les dons de biens, de services, de main-d'œuvre ou d'équipement. Lorsqu'on attribue une valeur aux contributions, on doit tenir compte du prix coûtant des biens et des services consomptibles et ne pas inclure la marge bénéficiaire, le cas échéant, et l'équipement doit être estimé à la moindre des deux valeurs suivantes : la juste valeur marchande et la valeur dépréciée aux livres. Nous avons remarqué que le ministère utilisait l'estimation communiquée par les demandeurs au sujet des contributions en nature. Les dossiers du ministère ne comprenaient aucun document sur une évaluation du caractère raisonnable de ces estimations. Lors des visites que nous avons rendues aux fournisseurs de formation, nous avons constaté qu'en ce qui concerne les estimations d'équipement, on ne disposait que de très peu de documents indépendants confirmant les montants en question. Ces montants sont dans certains cas considérables : pour trois bénéficiaires auxquels nous avons rendu visite, ils s'élevaient à 5,7 millions de dollars. Dans le cadre d'une vérification récente du programme ICS, la Direction des services de vérification interne du ministère a également exprimé des réserves sur le fait que les contributions en nature étaient estimées sans une évaluation indépendante.

Nous avons en outre examiné le délai de traitement des demandes. Étant donné que la demande de compétences particulières peut changer rapidement, le ministère doit absolument financer les projets au moment opportun. Pour 2002, il prévoyait présenter deux appels de propositions à l'intention des fournisseurs de formation. Normalement, le processus d'examen et d'approbation du ministère demande de deux à trois mois. Toutefois, nous avons constaté que les demandes présentées par les fournisseurs de formation avant le premier délai établi pour les propositions, qui avait été fixé au 20 juin 2002, n'ont été approuvées que le 3 février 2003, soit plus de sept mois après la date limite pour la présentation des propositions. En raison de ce retard, l'appel de propositions qui avait été prévu pour l'automne 2002 n'a jamais eu lieu. Ainsi, le ministère n'a pas respecté le calendrier qu'il avait établi et qui précisait deux appels de propositions au cours de l'exercice 2002-2003 et, par conséquent, il n'a pas pu financer la formation au sujet des compétences dans la mesure prévue au départ.

Recommandation

Pour veiller à ce que le programme Investissement dans les compétences stratégiques fasse en sorte que les établissements de formation soient mieux en mesure de répondre aux besoins des entreprises, le ministère doit :

- **s'assurer que les contributions en nature des entreprises du secteur privé sont estimées correctement et, dans les cas où ces montants sont importants, demander une estimation indépendante;**
- **examiner sa part de financement des programmes de formation par rapport à la part des sociétés privées et envisager d'élaborer des directives quant au degré de financement;**
- **veiller à ce que les propositions de programme de formation soient évaluées, traites et approuvées avec rapidité.**

Réponse du ministère

Le ministère convient qu'il importe de disposer de documents cohérents au sujet de la valeur des contributions en nature et est en train d'examiner les pratiques exemplaires des projets du programme Investissement dans les compétences stratégiques (ICS), dans le but d'adjoindre ces pratiques aux directives du programme ICS, afin que tous les futurs promoteurs les utilisent. Plus particulièrement, le ministère compte mettre en œuvre un processus visant à vérifier de manière indépendante les contributions dont la valeur est estimée à plus de 100 000 $.

Les directives actuelles du programme ICS indiquent que les contributions des entreprises privées sont importantes par rapport au projet. Même si, pour tous les projets, la moyenne quant à la contribution du programme ICS se situe actuellement à 25 %, une part de 75 % provenant des sociétés privées, le ministère s'engagera à respecter un seuil maximal de 50 % pour la contribution du programme ICS aux différents projets.

Le ministère convient que les propositions doivent être traitées rapidement. Il fixera une date cible pour la fin du traitement de chaque appel de propositions.

COMMERCE D'EXPORTATION ET INVESTISSEMENTS

Le ministère a notamment pour mandat d'accroître les marchés d'exportation de l'Ontario et de présenter l'Ontario comme un endroit de choix pour investir, en attirant les investisseurs afin qu'ils s'établissent dans la province ou qu'ils y accroissent leurs activités. Cette tâche est principalement réalisée par la Division du développement du commerce et la Division des investissements du ministère.

Développement du commerce

Un organisme gouvernemental, Ontario Exports Inc., assume la majeure partie des responsabilités de la Division du développement du commerce. Cet organisme collabore avec des entreprises de l'Ontario afin de développer de nouvelles possibilités d'exportation et d'aider les acheteurs étrangers à trouver en Ontario des fournisseurs pouvant répondre à leurs besoins. Dans cette optique, cet organisme dirige et prend part à tout un éventail d'initiatives, dont des missions commerciales internationales, des expositions et des séminaires, en plus d'offrir des services de renseignements sur les marchés d'exportation, des services d'experts-conseils et des services d'assistance commerciale visant à augmenter le potentiel des entreprises de l'Ontario quant au commerce international. Les clients de l'organisme sont principalement des petites et moyennes entreprises de l'Ontario.

Nous avons passé en revue les dépenses de fonctionnement directes de l'organisme pour l'exercice 2001-2002 et nous avons remarqué qu'environ 30 % des fonds de l'organisme consacrés aux activités d'exportation avaient été employés pour des initiatives réalisées aux États-Unis. L'autre part de 70 % avait été consacrée à d'autres marchés internationaux. Le conseil d'administration avait indiqué à l'organisme de faire en sorte que l'Ontario soit moins tributaire du marché américain, étant donné que plus de 90 % des exportations de l'Ontario étaient destinées aux États-Unis.

Les prévisions à long terme du potentiel du commerce d'exportation de l'Ontario révèlent que les États-Unis vont demeurer le principal marché de la province. Par exemple, en octobre 2002, Le Conference Board du Canada a publié un rapport, *Canada 2010 : Défis et choix à l'intérieur et à l'extérieur*, qui précise que nos liens commerciaux vont être axés sur nos rapports au sein de l'Amérique du Nord. Il indique en outre que la garantie de l'accès au marché des États-Unis est sans doute l'aspect stratégique le plus important pour les années à venir. En mars 2002, Exportation et développement Canada a également signalé que les États-Unis vont demeurer un partenaire commercial dont l'importance sera primordiale et croissante en ce qui concerne les exportations canadiennes, que l'expansion de l'Union européenne compliquera encore davantage la tâche des entreprises canadiennes qui souhaitent conserver ou augmenter leur part de marché en Europe, qu'on ne prévoit pas que les exportations vers le Japon vont augmenter dans un proche avenir et que les exportations canadiennes vers la Chine stagnent depuis 1995.

Nous avons également passé en revue les activités de développement du commerce de l'organisme, parmi lesquelles figurent des misions et des foires commerciales, et nous avons constaté que celui-ci ne déterminait pas si ces activités permettaient de générer des exportations pour les entreprises de l'Ontario. Par conséquent, les allocations budgétaires pour les divers marchés cibles se fondaient davantage sur les sommes accordées lors des années précédentes plutôt que sur une analyse des coûts et des avantages éventuels. De plus, suite à un examen, réalisé en novembre 2001, des résultats du sondage communiqués par l'organisme, on a constaté que les clients ont formulé des commentaires positifs sur l'organisme lui-même mais ont mis en doute l'efficacité de certaines de ses activités de développement du commerce. On a également interrogé des

membres du personnel de l'organisme, qui étaient d'avis que certaines activités exigeaient une part démesurée des ressources de l'organisme et que ces activités s'adressaient peut-être davantage à de grandes entreprises plutôt qu'aux PME qui sont principalement visées par l'organisme. Pour mieux aider les entreprises de l'Ontario à accroître leur potentiel d'exportation, le ministère doit réaliser une évaluation plus formelle des possibilités d'exportation et, pour favoriser l'optimisation de ses projets de marketing, il doit évaluer les coûts et les avantages des initiatives réalisées précédemment.

Investissements

La Division des investissements présente, à l'intention des décideurs des entreprises canadiennes et étrangères, l'Ontario comme un endroit pour investir. Dans ce but, elle a recours à la publicité, elle génère des occasions d'investissement commercial et elle offre des services d'investissement aux éventuels investisseurs. Ces services consistent notamment à présenter des renseignements économiques détaillés au sujet du potentiel de l'Ontario à titre d'endroit pour investir de même qu'à aider les éventuels investisseurs à préparer des dossiers commerciaux en appui aux décisions en matière d'investissement. Les principaux clients de l'organisme sont des sociétés multinationales établies en Ontario qui peuvent envisager une expansion ainsi que des sociétés étrangères qui songent à de nouveaux investissements.

Un élément essentiel de la réussite de la campagne de marketing international de la Division a trait à la réalisation d'une analyse adéquate des médias publicitaires, des marchés cibles et des secteurs visés avant l'élaboration du plan de marketing. Nous avons établi que la campagne de publicité et de marketing avait été bien planifiée et qu'on avait effectué une recherche adéquate pour aider à l'élaboration d'un plan de marketing ciblé. En outre, la direction a suivi de près et a examiné les occasions découlant de la publicité et générées par les experts-conseils en développement des entreprises du marché visé (dont les services ont été retenus par le ministère afin qu'ils agissent comme représentants au sein des marchés étrangers cibles) avant de les communiquer à la section des Services aux investisseurs internationaux de la Division, qui a pour tâche d'attirer et de conserver les investissements intérieurs et étrangers.

La section des Services aux investisseurs internationaux conserve la liste des occasions d'investissement commercial et les renseignements connexes, y compris le nom de l'entreprise, le pays d'origine, la nature des opérations commerciales et le secteur d'activité correspondant. Toutefois, elle ne précise pas la provenance de la piste, qui peut être attribuable à des experts-conseils en développement des entreprises pour les marchés visés, à la publicité, au gouvernement fédéral, aux municipalités ou aux compagnies elles-mêmes. Cette information serait utile pour évaluer l'efficacité des diverses initiatives d'investissement lancées par la Division pour générer des occasions, ainsi que pour améliorer sa planification stratégique et pour attribuer les ressources en fonction de la provenance des occasions en question.

Recommandation

Afin d'appuyer plus efficacement ses initiatives visant à accroître les exportations de l'Ontario et à attirer des investissements dans la province, le ministère doit :

- **effectuer une analyse formelle des possibilités d'exportation, évaluer l'efficacité des initiatives réalisées précédemment par Ontario Exports Inc. et procéder à une analyse complète des coûts-avantages des initiatives de développement du commerce de cet organisme;**
- **déterminer la provenance des occasions d'investissement commercial générées par la Division des investissements, afin d'aider à améliorer la planification stratégique et l'attribution des ressources.**

Réponse du ministère

En 2001, le ministère a effectué un examen des programmes d'Ontario Exports Inc. (OEI). Suite à cet examen, l'organisme a lancé un processus de planification destiné à cerner et à évaluer le contexte commercial et économique, les principaux débouchés, la demande des clients, les autres services d'exportation offerts et les répercussions sur le plan des ressources. Le conseil d'administration d'OEI a alors approuvé un plan stratégique de trois ans, pour la période comprise entre 2003-2004 et 2005-2006. Ce plan précise les priorités des marchés et des secteurs, de même que les principales activités pour chaque marché et chaque secteur. Il établit en outre un équilibre entre l'importance des marchés américains et la nécessité de prendre un engagement à long terme quant au développement d'autres marchés importants. Les ressources ont été attribuées en fonction de ces priorités.

Suite également à l'examen des programmes, OEI effectue actuellement une recherche afin d'élaborer un indice de l'incidence économique afin de déterminer la contribution économique de ses services consultatifs en matière d'exportation. Cette recherche sera axée sur les répercussions des exportations des PME sur le produit intérieur brut, sur les recettes fiscales et sur la situation de l'emploi de la province. Le rapport final, qui sera normalement prêt en août 2003, permettra à OEI de mesurer l'incidence économique de ses programmes.

Le ministère adjoindra la provenance des occasions d'investissement à son programme de suivi des investissements.

SUBVENTIONS POUR LE DÉVELOPPEMENT DU COMMERCE ET LES SERVICES RÉGIONAUX

On verse des subventions aux organismes et aux sociétés dans des buts précis. Les gestionnaires du ministère doivent donc se procurer des renseignements sur le rendement

des bénéficiaires et examiner cette information, afin de veiller à ce que les subventions soient utilisées pour le but prévu et de déterminer si, en fin de compte, on obtient les résultats escomptés. Dans le cadre de cette surveillance, on peut avoir des contacts officieux avec les bénéficiaires, on peut examiner les dossiers, on peut se rendre sur place et on peut effectuer des vérifications. Dans les cas où les bénéficiaires ne respectent pas les modalités de l'entente conclue avec la province, les gestionnaires doivent prendre des mesures correctrices afin de veiller à ce que les fonds versés soient utilisés conformément aux indications de l'entente. Nous avons passé en revue les subventions versées par la Division du développement du commerce au Centre canadien des sciences et de technologie de Jiangsu, en Chine. Nous avons également examiné deux programmes de subventions à l'entrepreneuriat, soit le programme Entreprise d'été et le programme Mon entreprise, qui sont offerts par la Division de l'entrepreneuriat et des services régionaux. Comme il est indiqué ci-après, nous avons constaté que le ministère doit renforcer ses efforts de surveillance afin de s'assurer que les objectifs des programmes de subventions sont atteints.

En 1985, le ministère a conclu une entente avec le Centre canadien des sciences et de technologie de Jiangsu, en Chine, afin de favoriser l'élaboration et l'échange d'idées en ce qui a trait au développement économique et au commerce. Cette entente précisait que les coûts de fonctionnement seraient répartis également entre la province et le Centre de Jiangsu. Le 31 mars 2003, les sommes versées par le ministère au Centre depuis la conclusion de l'entente s'élevaient à 837 000 $, soit environ 65 000 $ par an. Outre l'examen par le ministère des factures concernant sa part des coûts de fonctionnement, nous n'avons trouvé aucun élément indiquant que le ministère avait surveillé adéquatement le bénéficiaire afin de veiller à ce que les fonds soient utilisés conformément à ce qui avait été convenu. En mai 1999, la Direction des services de vérification interne du ministère a produit un rapport au sujet d'une vérification du Centre. Ce rapport révélait que la majeure partie des locaux de l'immeuble était inoccupée, qu'aucune base de données des entreprises de l'Ontario et de Jiangsu n'avait été établie comme l'exigeait l'entente et que la salle d'exposition destinée à transmettre des renseignements sur les entreprises de l'Ontario n'existait plus. En 2001-2002, le ministère a interrompu les versements au Centre. Un examen réalisé par le ministère en mars 2002 a conclu que l'Ontario n'avait pas retiré d'avantages de cette aventure de 17 ans et que l'investissement réalisé n'avait certes pas été optimisé. À la fin de notre vérification, en mars 2003, même si le versement des paiements au Centre avait été interrompu, la relation avec celui-ci prévalait toujours et le ministère lui destinait encore des fonds dans son budget.

Le programme Entreprise d'été offre des subventions de 3 000 $ aux étudiants qui souhaitent acquérir de l'expérience en entrepreneuriat en exploitant une petite entreprise pendant la période d'été. Les subventions versées en vertu de ce programme durant l'exercice 2002-2003 se sont élevées à 654 000 $. Le ministère surveille les progrès réalisés par les participants au cours de l'été et exige qu'ils produisent un rapport final au sujet de leur expérience. Toutefois, il n'y a aucune évaluation officielle de la capacité du programme à atteindre les objectifs du ministère consistant à offrir les outils et

l'expérience nécessaires pour améliorer le taux de réussite du démarrage de petites entreprises par de jeunes entrepreneurs et promouvoir l'entrepreneuriat à titre de choix de carrière valable.

Le programme Mon entreprise offre des garanties d'un maximum de 85 % concernant des prêts de 15 000 $ ou moins consentis à de jeunes entrepreneurs qui démarrent une entreprise. Il s'agit d'une entente de partenariat conclue avec une banque à charte. Pour l'exercice 2002-2003, le ministère a garanti des prêts consentis par la banque qui s'élevaient à plus de 400 000 $. Les lignes directrices du programme indiquent que les prêts ne peuvent pas être utilisés pour rembourser une dette, pour acheter une entreprise et des biens existants, pour exploiter un ajout à une entreprise existante ou pour acheter un article important, comme un véhicule ou un ordinateur. La banque a la tâche de choisir, d'approuver et d'accorder les prêts, ainsi que de surveiller les demandeurs. Même si le ministère reçoit des rapports trimestriels de la banque précisant les montants des prêts à rembourser et la situation de chacun, nous avons remarqué qu'il ne vérifie pas si les prêts ont été utilisés aux fins prévues et n'obtient aucune assurance de la banque à cet effet.

Recommandation

Afin de favoriser l'atteinte des objectifs des programmes de subventions, le ministère doit s'assurer que des systèmes de surveillance des bénéficiaires sont en place, qu'on évalue l'efficacité de chaque programme et qu'on tient compte de cette évaluation pour la prise des décisions futures au sujet du financement.

Réponse du ministère

Le ministère convient que des systèmes de surveillance adéquats doivent être en place pour permettre l'évaluation des programmes de subventions.

Ontario Exports Inc. a terminé une évaluation de la subvention de 65 000 $ qui a été versée au Centre canadien des sciences et de technologie de Jiangsu, en Chine, et on a établi qu'il existe des activités plus efficaces pour promouvoir les exportations vers la Chine. Le ministère continuera à collaborer avec le Centre afin de promouvoir les exportations entre l'Ontario et Jiangsu, mais il ne lui offrira plus d'aide directe. Le poste de la subvention sera supprimé de l'estimation des dépenses de 2004-2005 du ministère.

Entreprise d'été et Mon entreprise sont des initiatives réalisées en vertu d'un nouveau programme, le Programme jeunes entrepreneurs, qu'on a entamé en 2001 afin de promouvoir l'entrepreneuriat chez les jeunes de l'Ontario. Le ministère met en œuvre un processus de suivi des résultats du programme, qui comprend notamment la surveillance des bénéficiaires. Ce programme a reçu un prix d'or pour la qualité dans le secteur public et ses responsables visent sans cesse à améliorer son efficacité.

MESURE DE L'EFFICACITÉ DES PROGRAMMES ET COMPTE RENDU À CE SUJET

Pour démontrer que ses programmes et ses politiques en matière de développement des entreprises et de développement économique respectent le mandat consistant à favoriser la compétitivité des entreprises de l'Ontario et une économie prospère pour la province, le ministère a besoin de mécanismes servant à vérifier les résultats de ses initiatives et il doit prendre des mesures correctrices dans les cas où les objectifs fixés ne sont pas atteints.

Avant 1995, le ministère offrait de nombreux programmes d'aide directe aux entreprises qui proposaient des subventions, un financement, des prêts et des garanties d'emprunt, principalement par l'entremise de la Société de développement de l'Ontario. Depuis lors, il a axé ses efforts moins sur l'aide financière directe et plus sur des services visant à conseiller les entreprises, à les aider à se prévaloir des ressources dont elles ont besoin pour faire concurrence, à présenter l'Ontario comme un endroit pour investir et à aider les exportateurs de l'Ontario à rechercher de nouveaux clients sur les marchés internationaux. Même s'il peut s'avérer difficile d'évaluer les répercussions d'activités de cette nature, le ministère doit néanmoins, chaque année, évaluer sa capacité à réaliser son mandat, par l'entremise du processus de planification et d'attribution des activités, et faire rapport à ce sujet.

Les mesures du rendement ne doivent pas porter sur les activités du ministère : elles doivent plutôt indiquer les résultats économiques probables de ces activités. Bon nombre des mesures actuelles du ministère se fondent sur des activités ou sont définies comme telles, par exemple le nombre de projets approuvés et le nombre de clients et de sociétés auxquels on a offert une aide. Ces mesures décrivent des activités et non des résultats économiques ou autres. Pour qu'une mesure du rendement soit pertinente, elle doit préciser le rapport direct entre l'activité en question et le résultat qui s'ensuit. Par exemple, l'une des mesures du rendement dont le ministère se sert pour son programme de commerce a trait au nombre de clients auxquels on a consenti une aide afin qu'ils puissent conserver leurs marchés d'exportation et prendre de l'expansion à l'échelle internationale. Cette information permet peut-être de mesurer l'ampleur des activités du ministère dans ce domaine, mais elle n'évalue pas la réussite, autrement dit si l'aide du ministère a véritablement et directement entraîné une augmentation du commerce d'exportation. Mentionnons un autre exemple : la principale mesure du rendement pour le programme Investissement dans les compétences stratégiques était le degré de satisfaction de l'employeur envers le programme. Certes, le taux de satisfaction exprimé quant au programme a été de 90 %, mais cette donnée n'évalue pas le rendement quant à l'objectif du programme, soit aider à perfectionner les compétences nécessaires pour assurer la compétitivité des entreprises. Cet objectif est directement lié au mandat global du ministère, qui consiste à favoriser le maintien d'entreprises compétitives. Le ministère n'a pas indiqué si cet objectif a été atteint.

Le ministère a remarqué que l'évaluation des résultats des programmes, sur le plan du développement économique et du commerce, peut être ardue et peut ne pas toujours relever du ressort de ses programmes. D'autres parties peuvent en effet avoir une influence sur les résultats, y compris le gouvernement fédéral et des sociétés multinationales, sans compter d'autres facteurs comme la conjoncture économique au pays et sur la scène mondiale, les obstacles au commerce et des événements internationaux. Malgré tout, le personnel du ministère a reconnu que même si des évaluations spécialisées peuvent s'avérer nécessaires, il a besoin de mesures plus adéquates du rendement pour pouvoir évaluer l'efficacité de ses activités de développement économique et autres, de même que pour faire rapport à ce sujet.

Recommandation

Pour évaluer l'efficacité de ses activités de développement économique et autres, et pour faire rapport à ce sujet, le ministère doit élaborer des mesures du rendement qui indiquent à quel point les initiatives des programmes contribuent à favoriser l'émergence et le maintien d'entreprises compétitives ainsi que d'une économie prospère.

Réponse du ministère

Le ministère fait le suivi du rendement de ses activités de développement économique et autres. Par exemple, un suivi considérable est effectué au sujet de l'efficacité des activités de marketing et de services en rapport avec les investissements.

Le ministère s'efforce d'améliorer l'évaluation de l'incidence de ces activités. Par exemple, Ontario Exports Inc. effectue actuellement une recherche afin d'élaborer un indice de l'incidence économique afin de déterminer la contribution économique de ses services consultatifs en matière d'exportation. De plus, le ministère s'informe périodiquement auprès d'autres autorités afin de connaître leurs mesures du rendement de programmes semblables. Il collabore en outre avec des organismes centraux à l'élaboration de mesures du rendement portant sur des programmes nouveaux ou revus.

Le ministère est résolu à évaluer la contribution de ses programmes et compte continuer à peaufiner et à améliorer ses mesures du rendement pour ses activités de développement économique et autres.

FRAIS DE DÉPLACEMENT

Les frais de déplacement qui sont engagés par des employés dans le cadre d'exécution d'activités pour le ministère et qui donnent droit à un remboursement ont trait notamment au transport, au logement, à la location de voiture, aux repas et aux dépenses de représentation. Les directives du Conseil de gestion du gouvernement précisent les règles générales que tous les ministères et tous les employés du gouvernement doivent respecter afin de réduire au minimum les frais de déplacement. Pendant les deux exercices qui se sont terminés le 31 mars 2003, le ministère a supporté un montant de plus de 3,5 millions de dollars en frais de déplacement. Nous avons passé en revue le processus de demande de remboursement des frais de déplacement de ces deux exercices et nous avons remarqué qu'à de nombreuses reprises, les employés n'avaient pas tenu compte des directives du Conseil de gestion du gouvernement et les gestionnaires n'avaient pas scruté de près les frais de déplacement.

Lorsqu'ils font des déboursés, dans le cadre d'un déplacement, pour des éléments comme une chambre d'hôtel ou un repas personnel, les employés doivent respecter les directives du Conseil de gestion du gouvernement. Toutefois, en ce qui concerne les indemnités de repas, ces directives ne précisent pas les montants qui sont acceptables lorsqu'on se trouve à l'extérieur de l'Ontario. Malgré tout, elles indiquent que les personnes qui approuvent les demandes de remboursement de frais de déplacement doivent s'assurer que les coûts de ces repas sont raisonnables pour l'endroit où ils sont engagés. Afin de disposer d'indications de frais de repas raisonnables dans d'autres régions, nous avons comparé les indemnités de repas du gouvernement fédéral à un échantillon de demandes présentées au ministère et nous avons constaté que, dans plus de 100 cas, les employés avaient réclamé des frais de repas personnels supérieurs à ces coûts et qu'en moyenne les montants demandés étaient 50 % plus élevés que les sommes approuvées par le gouvernement fédéral.

Avant d'approuver des demandes de remboursement de frais de déplacement, les gestionnaires doivent examiner de près ces demandes afin de s'assurer que toutes les dépenses dont on demande le remboursement sont nécessaires, raisonnables et justifiées à l'aide de reçus adéquats. Toutefois, nous avons remarqué que les gestionnaires ne scrutaient pas de près les demandes de remboursement de frais de déplacement. Nous avons constaté que, dans plusieurs cas, on avait remboursé aux employés des dépenses pour lesquelles ceux-ci n'avaient pas de reçus ou n'avaient que des reçus inadéquats, comme des photocopies de reçus ou des relevés de carte de crédit au lieu des reçus originaux. Dans ces cas, on court le risque de rembourser des dépenses inadmissibles ou encore de rembourser deux fois la même dépense. En fait, nous avons remarqué que deux paiements en double s'élevant à environ 1 200 $ avaient été effectués : on avait alors accepté les photocopies de reçus présentées par le personnel du ministère. Nous avons informé le ministère de ces deux cas et les paiements en double ont par la suite été recouvrés. De plus, nous avons constaté que, dans certains cas, des gestionnaires avaient

approuvé le remboursement de dépenses d'affaires suspectes, par exemple les frais de renouvellement d'un permis de conduire personnel et les frais d'admission d'un conjoint ou d'une conjointe à un spectacle aérien.

Les employés qui offrent l'accueil à des clients d'affaires et des relations doivent présenter des reçus précisant les sommes déboursées pour la nourriture, les boissons, etc., en plus d'indiquer les personnes présentes. On vise ainsi à s'assurer que seuls les clients d'affaires et les personnes qui ne sont pas à l'emploi du gouvernement jouissent de l'accueil en question. Nous avons repéré plus de 200 cas, qui représentent un montant total de plus de 48 000 $, pour lesquels on a réclamé des frais de représentation sans présenter de reçus détaillés. Les pièces justificatives étaient principalement des bordereaux de carte de crédit et des notes d'hôtel, qui ne précisent que le montant total payé, sans donner de détails.

Recommandation

Afin de s'assurer qu'on procède de façon économique pour tous les services de voyage achetés, que les règlements du gouvernement de l'Ontario sont respectés et qu'on ne rembourse aux employés que les dépenses d'affaires légitimes, le ministère doit :

- **rappeler aux employés la nécessité de respecter les politiques de voyage du gouvernement et leur indiquer que dans le cas de tout manquement aux règles, les dépenses ne seront pas remboursées;**
- **n'approuver que les demande de remboursement de frais de déplacement qui sont accompagnées de pièces justificatives adéquates.**

Réponse du ministère

Le ministère convient que, pour acheter des services de voyage, on doit procéder de manière économique et il s'est efforcé de restreindre la hausse des frais de déplacement au cours des quatre dernières années. Suite aux conclusions de cette vérification, il passera en revue ses politiques de voyage, en ce qui a trait aux voyages internationaux. Il rappellera à tout son personnel l'importance de respecter ses politiques de voyage, notamment la nécessité de présenter des pièces adéquates pour justifier les demandes de remboursement de frais de déplacement. Il organisera en outre des séances d'information obligatoires à l'intention de tous les gestionnaires, afin de leur rappeler leur responsabilité d'examiner de près les demandes de remboursement de frais de déplacement présentées par leurs employés, pour garantir le respect des politiques de voyage.

GESTION DES SERVICES D'EXPERTS-CONSEILS

Au cours des trois derniers exercices qui se sont terminés le 31 mars 2003, le ministère a versé plus de 22 millions de dollars pour payer des services d'experts-conseils, principalement pour des projets de gestion et des projets techniques. Lorsqu'ils achètent des services d'experts-conseils, les ministères doivent respecter les directives du Conseil de gestion du gouvernement, qui précisent les principes fondamentaux des décisions prises quant à la planification, l'achat et la gestion des services d'experts-conseils. Nous avons examiné un échantillon de missions d'experts-conseils et nous avons constaté que le ministère devait améliorer ses méthodes afin de s'assurer qu'on procède de manière économique à l'achat et à la gestion des services d'experts-conseils, selon ce qui est indiqué ci-après.

On doit retenir les services d'experts-conseils en ayant recours à un concours de sélection et les candidats doivent alors être traités de manière juste et équitable. Les ministères doivent également conserver des documents adéquats sur chaque mission. Nous avons remarqué que dans certains cas, le ministère n'avait pas fait appel à un processus ouvert et impartial pour l'achat de services d'experts-conseils ou n'avait pas conservé de documents adéquats. Par exemple :

- Un expert-conseil avait été retenu parce que sa soumission proposait le coût le moins élevé, soit 50 000 $. Suite à la présentation de la soumission, le ministère avait des questions à poser au sujet de la proposition et a alors demandé à l'expert-conseil de communiquer des renseignements supplémentaires. Par la suite, le coût de la proposition a grimpé à 95 000 $ et, de plus, les modalités de la demande de proposition étaient différentes de celles convenues dans le contrat. Toutefois, le ministère n'a pas accordé aux autres soumissionnaires la possibilité de présenter une autre soumission, dont le coût aurait pu être inférieur, en fonction des dernières modalités précisées.
- Dans un autre cas, le ministère a retenu les services d'un expert-conseil pour un montant de 382 000 $. Même si le ministère a indiqué que trois autres experts-conseils avaient présenté des soumissions, il n'a pas pu nous remettre de documents démontrant qu'on avait eu recours à un concours.

Les contrats d'experts-conseils et les paiements versés à ceux-ci doivent faire l'objet d'une surveillance et d'un contrôle adéquats et toute augmentation du prix plafond doit être justifiée, on doit en convenir officiellement et elle doit être correctement approuvée. Toutefois, nous avons remarqué des exemples de paiements versés à des experts-conseils qui dépassaient de 20 000 à 116 000 $ le prix plafond fixé pour les contrats. Il s'agissait alors d'augmentations variant entre 30 et 100 % par rapport au coût d'origine. Pour ces contrats, les modalités des missions demeuraient inchangées et nous n'avons trouvé aucune pièce justifiant l'augmentation du prix plafond. En outre, nous n'avons trouvé aucune indication d'une approbation préalable des augmentations par le sous-ministre ou son représentant désigné, comme l'exigent les directives du Conseil de gestion du gouvernement.

Pour chacune des missions d'expert-conseil, on doit préparer dès que possible une entente écrite entre le ministère et l'expert-conseil en question, de préférence avant le début de la mission. En ce qui concerne les cas que nous avons examinés, nous avons constaté qu'un expert-conseil avait dispensé des services quatre mois avant la signature d'un contrat avec le ministère. De plus, une vérification effectuée récemment par la Direction des services de vérification interne du ministère a également permis de repérer un certain nombre de cas semblables. En ne disposant pas d'une entente signée avant la réalisation de la mission, le ministère court le risque de malentendus avec l'expert-conseil au sujet de leurs responsabilités respectives et de l'envergure du travail à réaliser, ce qui peut avoir des répercussions sur l'exécution correcte de la mission au prix convenu au départ.

Lorsque les experts-conseils terminent leur mission, le ministère doit préparer une évaluation écrite qui comprend une estimation de la qualité du travail réalisé et des indications précisant si l'on a obtenu l'optimisation; en plus, il faut mentionner si l'expert-conseil en question conviendra à des missions futures. Toutefois, nous avons constaté que le ministère n'avait préparé l'évaluation écrite exigée pour aucune des missions d'expert-conseil que nous avons examinées. Étant donné que les quatre divisions du ministère que nous avons vérifiées retiennent les services d'experts-conseils de manière indépendante, ces évaluations pourraient s'avérer utiles pour les équipes d'examen des propositions des autres divisions, car celles-ci disposeraient alors de renseignements sur le rendement des différents experts-conseils.

Recommandation

Pour assurer l'optimisation des ressources quant aux services d'experts-conseils, le ministère doit faire en sorte :

- **qu'on retienne les services d'experts-conseils en ayant recours à un concours de sélection, que les candidats soient traités de manière équitable et que toute exception soit adéquatement justifiée, décrite et approuvée;**
- **qu'on surveille et vérifie correctement les contrats et les paiements versés et que toute augmentation du prix plafond soit justifiée, qu'on en convienne officiellement à l'avance et qu'elle soit adéquatement approuvée;**
- **que les contrats précisant les principales réalisations attendues, les coûts et les autres détails importants du projet soient signés avant le début du travail par les experts-conseils;**
- **qu'on effectue une évaluation officielle des experts-conseils une fois que le travail de ceux-ci est terminé et qu'on mette ces évaluations à la disposition des autres divisions en vue d'évaluations futures de propositions d'experts-conseils.**

Réponse du ministère

Le ministère convient qu'on doit optimiser les ressources quant aux services d'experts-conseils et a pris des mesures avant le présent examen de sorte que l'achat et la gestion de ces services se fassent avec efficacité.

En 2001-2002, le ministère a effectué une vérification interne des services d'experts-conseils. Cette vérification a relevé bon nombre des problèmes propres aux services d'experts-conseils qui sont précisés dans le présent rapport. Le ministère est en train d'apporter des améliorations importantes conformément aux conclusions du présent rapport et de celui de la vérification interne. Ces améliorations portent notamment sur la mise à jour des politiques et des méthodes, une meilleure communication des politiques du ministère, des mesures de contrôle accrues concernant l'achat des services d'experts-conseils, la production de rapports améliorés et une formation sur mesure pour le personnel.

En ce qui a trait à la gestion des contrats, le ministère collabore avec le Bureau des services communs afin de rehausser l'efficacité opérationnelle et d'assurer un meilleur respect des directives du Conseil de gestion.

SITE WEB DU SERVICE ONTARIEN D'INFORMATION SUR L'INVESTISSEMENT

Le Service ontarien d'information sur l'investissement (SOII), qui fait partie de la Division des investissements du ministère, constitue le guichet unique pour la présentation de renseignements personnalisés ainsi que l'offre de documents sur les marchés d'investissement et d'autres services aux entreprises de l'Ontario qui envisagent une expansion et aux investisseurs éventuels. Il dispose d'un site Web qui offre des renseignements pouvant s'avérer utiles pour les investisseurs éventuels, dont des profils de municipalités et de l'information sur les propriétés industrielles destinés à aider les investisseurs à choisir le site qui leur convient. Il propose des données sur la main-d'œuvre et les compétences disponibles de même que d'autres données économiques, en plus de renseignements comparatifs sur les investissements réalisés en Ontario et dans des régions concurrentes.

Afin de s'acquitter de ses responsabilités, le SOII a fait l'achat d'un ordinateur serveur autonome destiné à héberger son site Web. On a de plus retenu les services d'une société d'experts-conseils en vertu de deux contrats successifs, dont le montant total a été d'environ 960 000 $ et qui portaient sur la période comprise entre juillet 2001 et septembre 2003. Sous la supervision du SOII, les experts-conseils devaient offrir chaque jour des services opérationnels se rapportant à la direction du projet et à la gestion du site Web, y compris notamment la conception du site, la gestion de la base de données, la programmation, la mise en forme, l'apport de modifications et d'autres formes de soutien

technique. Nous avons passé en revue les descriptions de travail des experts-conseils et la liste de leurs projets pour l'exercice 2002-2003 et nous avons constaté que la plupart des missions qu'ils ont réalisées portaient sur la mise à jour et l'entretien de différents aspects du site Web. Sur les 20 missions assignées au cours de l'exercice, seules deux avaient trait au développement de nouvelles sections du site Web. Le coût de l'exécution de ces missions par des experts-conseils était beaucoup plus élevé que si elles avaient été réalisées par deux ou trois coordonnateurs Web et concepteurs Web du ministère ayant des compétences comparables. Les salaires de postes semblables au ministère étaient en moyenne de 66 000 $. Ainsi, nous estimons que retenir les services d'experts-conseils pour la gestion et l'entretien du site Web du SOII, plutôt que de confier ce travail au personnel du ministère, a sans doute coûté à celui-ci jusqu'à 500 000 $ de plus.

Recommandation

Pour s'assurer que les exigences du ministère quant au site Web du Service ontarien d'information sur l'investissement sont respectées de la manière la plus économique possible, le ministère doit tenir compte des coûts et des avantages de la réalisation à l'interne des tâches.

Réponse du ministère

Le ministère convient de ce fait et il prend actuellement des mesures afin de veiller à ce que l'exploitation du site Web du Service ontarien d'information sur l'investissement (SOII) se fasse de façon économique.

Jusqu'en 2001, le recours à des contrats distincts d'achat de services pour l'entretien du site Web du SOII était très rentable. Suite au passage de contrats d'achat de services à des contrats de services complets, on a remarqué une augmentation considérable des coûts au cours des deux derniers exercices.

Le ministère a établi qu'il s'agit d'un problème sur lequel on doit se pencher dans le cadre de l'évaluation actuellement en cours du programme d'investissement. L'évaluation du programme concernera les options possibles pour l'entretien du site Web et on formulera des recommandations au sujet de la solution la plus rentable.

MINISTÈRE DE L'ENTREPRISE, DES DÉBOUCHÉS ET DE L'INNOVATION

3.07 – Sciences et technologie

CONTEXTE

Le ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation a pour mandat de rehausser la compétitivité des entreprises de l'Ontario et d'assurer une économie prospère pour la province. Ainsi, dans le cadre de son mandat, le ministère favorise l'innovation, la croissance économique et la création d'emplois. Ses objectifs en matière de sciences et de technologie consistent à assurer un leadership en vue de la coordination des programmes et des activités connexes à l'échelle du gouvernement ainsi qu'à élaborer des stratégies visant la mise en place d'une culture de l'innovation au sein de l'économie de l'Ontario.

Du 1er avril 1998 au 31 mars 2003, le ministère a financé plusieurs programmes importants de sciences et de technologie et, à cet égard, il a dépensé 1,3 milliard de dollars. Le gouvernement a annoncé des engagements quant aux programmes (soit le financement total prévu) de 4,3 milliards de dollars (voir le tableau ci-après).

Engagements et financement du ministère en matière de sciences et de technologie du 1er avril 1998 au 31 mars 2003

Programme de sciences et de technologie	Total des engagements du ministère (en millions de dollars)	Financement total du ministère (en millions de dollars)
Fonds ontarien pour l'innovation	1 050,0	750,0*
Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement	1 250,0	182,6
Centres d'excellence de l'Ontario	342,5	161,5
Fonds innovation-recherche de l'Ontario	251,3	91,3
Bourses du premier ministre pour l'excellence en recherche	85,0	45,0
Partenariats d'accès aux télécommunications	32,5	26,0
Réseau optique de recherche et d'innovation de l'Ontario	32,3	17,7
Fonds pour les centres de commercialisation de la biotechnologie	20,0	8,5
Sciences médicales et connexes	20,0	7,0
Fonds de croissance des petites entreprises de produits multimédias interactifs numériques	10,0	6,9
Réseau ontarien de recherche sur le cancer	100,0	6,1
L'Ontario branché	85,0	3,1
Institut ontarien de recherche sur le cancer	1 000,0	0,0
Programme d'innovation en biotechnologie pour le développement des partenariats régionaux	30,0	0,0
Programme de la Médaille de platine du premier ministre pour l'excellence en recherche	10,0	0,0
Autres paiements de transfert	21,7	20,4
Total des programmes de sciences et de technologie	**4 340,3**	**1 326,1**

* Le ministère avait versé au Fonds ontarien pour l'innovation la somme de 750 millions de dollars au 31 mars 2003. Au 31 mars 2002, soit la date des derniers renseignements disponibles, le Fonds avait versé 239,6 millions de dollars en subventions et disposait d'un montant de plus de 500 millions de dollars.

Source des données : Annonces de financement et Comptes publics de l'Ontario

Les programmes de sciences et de technologie du ministère ne sont pris en compte par aucune loi particulière, car la plupart de ces programmes ont été établis en vertu de projets présentés au Cabinet et qui ont été approuvés. Chaque programme comporte des objectifs particuliers et offre des subventions à des établissements comme des universités, des collèges, des hôpitaux et d'autres organismes sans but lucratif, en vue de recherches scientifiques et d'un développement technologique. De plus, la plupart des programmes exigent que les établissements de recherche aient un appui financier du secteur privé en plus d'un financement provenant du programme : ainsi, plusieurs programmes font appel à des conseils ou des groupes consultatifs qui passent en revue les propositions de recherche et recommandent les projets à financer.

La Division des sciences et de la technologie du ministère compte environ 50 employés et, au cours de l'exercice 2002-2003, elle a dépensé un montant de 7,8 millions de dollars en frais d'exploitation directs. Cette somme comprend les versements effectués à l'Innovation Institute of Ontario, une société sans but lucratif qui offre des services administratifs s'adressant à différents programmes du ministère.

OBJECTIFS ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION

Les objectifs de notre vérification des programmes de sciences et de technologie consistaient à établir si le ministère disposait de méthodes adéquates pour :

- garantir le respect des directives du Conseil de gestion du gouvernement, des ententes contractuelles conclues et des politiques du ministère;
- s'assurer que les ressources sont gérées dans le strict respect des impératifs en matière d'économie et d'efficacité;
- mesurer à quel point le ministère s'acquitte de son mandat, et faire rapport à ce sujet, en plus de déterminer les aspects pour lesquels des mesures correctrices sont nécessaires.

Nous avons discuté et approuvé avec la direction du ministère les critères utilisés pour aboutir à une conclusion quant aux objectifs de notre vérification. Ces critères concernaient les systèmes, les politiques et les méthodes que le ministère aurait dû mettre en place.

La vérification a été effectuée conformément aux normes des missions de certification, englobant l'optimisation des ressources et la conformité, établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés, et comprenait en conséquence les tests et autres procédures que nous jugions nécessaires dans les circonstances.

Le travail de vérification, qui en majeure partie était terminé en mars 2003, a comporté un examen de six programmes de sciences et de technologie qui représentaient 90 % des dépenses du ministère en matière de sciences et de technologie. Nous avons également vérifié certains aspects des autres programmes de sciences et de technologie du ministère. Notre avons eu des discussions avec le personnel correspondant et nous avons en outre examiné et analysé les documents qui ont été mis à notre disposition par le ministère et par l'Innovation Institute of Ontario. Notre vérification a également compris un examen des activités de la Direction des services de vérification interne du ministère. Nous avons examiné les rapports récents de cette Direction et nous avons intégré toute inquiétude à ce sujet à notre vérification.

ACCÈS À L'INFORMATION

Nous n'avons pas disposé d'un accès adéquat à toute l'information que nous avions demandée au ministère : il s'agit de l'information que le ministère est tenu de nous communiquer en vertu de l'article 10 de la *Loi sur la vérification des comptes publics*. Par exemple, le 23 octobre 2002, nous avons demandé qu'on nous remette les présentations faites au Conseil de gestion du gouvernement au sujet de différents programmes du ministère. Ces présentations précisent les paramètres des programmes, notamment les critères d'admissibilité au financement, les critères de financement et les limites des subventions. Nous devions absolument disposer de cette information pour effectuer notre vérification. De plus, on nous a au départ refusé l'accès à d'autres documents du ministère pour la raison que ces documents se fondaient sur les présentations. On nous a remis des parties des présentations près de trois mois après la transmission de notre demande. Par la suite, nous avons été autorisés à consulter les parties des documents qui ne nous avaient pas été remises, mais on ne nous a pas accordé un accès sans restrictions et à un moment opportun à tous les documents dont nous avions besoin pour réaliser notre vérification. Ainsi, en raison des limites imposées quant à l'accès à l'information, nous n'avons pas été en mesure d'atteindre les objectifs de notre vérification et d'effectuer celle-ci dans les délais escomptés.

Le ministère estime qu'il a communiqué l'information conformément aux protocoles du gouvernement. Toutefois, nous avons à maintes reprises indiqué qu'on ne nous remettait pas toute l'information nécessaire pour pouvoir effectuer notre vérification de manière satisfaisante.

CONCLUSIONS GLOBALES DE LA VÉRIFICATION

Étant donné les restrictions quant à l'accès à l'information que nous avons mentionnées plus haut, nous ne pouvons pas affirmer avec certitude que notre vérification a permis de dégager toutes les questions qui méritent d'être signalées à l'Assemblée législative. Toutefois, notre examen des dépenses du ministère en matière de sciences et de technologie, qui se sont élevées à 1,3 milliard de dollars du 1er avril 1998 au 31 mars 2003 (il s'agissait principalement de subventions à la recherche), a permis d'établir un certain nombre de points fort inquiétants. Un de ceux-ci a trait au fait que le ministère s'est engagé à dépenser une somme de 4,3 milliards de dollars sans disposer d'un plan stratégique global qui aurait permis d'établir des paramètres et des politiques cohérentes pour les programmes existants, ou qui aurait pu orienter l'élaboration de nouveaux programmes visant l'atteinte des objectifs qui consistent à favoriser l'innovation, la croissance économiques et la création d'emplois. Parmi les autres sujets de préoccupation et les lacunes quant aux pratiques et aux méthodes du ministère, citons notamment celles-ci :

- Contrairement aux directives gouvernementales sur la diversification des modes de prestation des services, le Fonds ontarien pour l'innovation a été établi par le recours à un accord de fiducie entre l'ancien ministère de l'Énergie, des Sciences et de la Technologie et une société de fiducie, sans qu'une analyse de rentabilisation justifie sa création. Comme nous l'avons indiqué dans nos rapports annuels précédents (1999-2002), le ministère n'a pas mis en œuvre les contrôles de responsabilité obligatoires pour s'assurer que le financement public, qui s'élève à plus de 1 milliard de dollars et qui est fourni ou engagé relativement au Fonds, est dépensé pour les fins prévues. Le ministère ne reçoit pratiquement aucun renseignement du Fonds et ne dispose pas des processus de surveillance nécessaires pour garantir le respect de l'accord portant sur le Fonds. Par conséquent, la législature et le ministère n'ont aucun droit de regard sur les dépenses du Fonds.
- Le contrat conclu entre le ministère et l'Innovation Institute of Ontario (IIO) au sujet de l'administration du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement précise qu'aucun document ne doit être détruit sans l'approbation préalable du ministère. Toutefois, l'IIO n'a pas conservé les évaluations que les examinateurs des groupes d'examen ont effectuées des propositions de recherche et, dans bien des cas, il a mis au rebut ces évaluations sans le consentement du ministère. Par conséquent, la direction n'a pas pu démontrer qu'on a respecté des méthodes adéquates pour la prise des décisions au sujet du financement des projets particuliers.
- Dans bien des cas, la Division ne disposait pas des documents à l'appui nécessaires pour pouvoir calculer adéquatement les subventions du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement. Nous avons obtenu ailleurs des documents sur un échantillon de bénéficiaires de 2001-2002, nous avons recalculé les subventions et nous avons constaté qu'un établissement avait reçu un versement insuffisant (il lui manquait 277 000 $) et qu'un autre avait reçu 147 000 $ de trop. Nous avons signalé ces erreurs au ministère et celles-ci ont été corrigées par la suite.
- Nous avons examiné en détail les fiches de résultats d'une série de concours des Bourses du premier ministre pour l'excellence en recherche et nous avons constaté que les notes figurant dans les fiches de résultats individuelles des examinateurs ne concordaient pas avec les notes de la fiche de résultats sommaire du ministère. De plus, les notes de la fiche de résultats sommaire ne correspondaient pas avec le résumé des notes de la liste restreinte des bénéficiaires recommandés en vue d'un financement. Ainsi, le ministère ne peut pas démontrer adéquatement l'impartialité et la transparence du processus de sélection en place.
- Le ministère ne disposait pas de méthodes adéquates pour surveiller l'émergence d'éventuels conflits d'intérêts. Par exemple, en examinant des procès-verbaux des conseils consultatifs on remarque que, dans certains cas, il aurait fallu établir que des conflits d'intérêt prévalaient, mais aucune indication ne figurait aux procès-verbaux précisant qu'un conflit avait été signalé.

- En juillet 2000, le ministère a confié toute l'administration du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement à l'Innovation Institute of Ontario, une filiale du Fonds ontarien pour l'innovation. D'après les documents du ministère, aucune demande de propositions (DP) n'a été produite, car une fois qu'une DP est publiée, toute personne qui est admissible doit faire l'objet d'un traitement équitable dans le cadre du processus et des problèmes peuvent se présenter si un soumissionnaire n'est pas traité de façon juste et si celui-ci a investi du temps et des ressources dans la préparation de sa proposition. Le recours à un fournisseur unique, simplement pour cette raison, est contradictoire aux principes fondamentaux des marchés publics.
- Même si le ministère a dépensé des centaines de millions de dollars dans la recherche scientifique et technologique, il a déployé très peu d'efforts pour s'assurer que les droits de propriété intellectuelle découlant de la recherche financée profite en bout de ligne à la province.
- Le ministère ne disposait pas d'un processus pour évaluer l'atteinte de ses objectifs globaux, soit favoriser l'innovation, la croissance économique et la création d'emplois, et pour faire rapport à ce sujet. Il évaluait son rendement d'après l'augmentation de la valeur de la recherche non parrainée par le gouvernement au cours des cinq années qui suivaient. Cette méthode consiste en un objectif ou un repère axé sur l'avenir et elle ne tient pas compte de l'incidence constante des dépenses du ministère à ce jour.

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES DE LA VÉRIFICATION

CONFORMITÉ AUX POLITIQUES DU GOUVERNEMENT ET DU MINISTÈRE

Gouvernance et responsabilité

La directive du Conseil de gestion du gouvernement sur la responsabilité en matière de paiements de transfert exige que le ministère établisse un cadre efficace assurant une gestion prudente des sommes des paiements de transfert. Ainsi, le ministère doit notamment définir les attentes, conclure des ententes, effectuer une surveillance constante, faire rapport périodiquement et prendre les mesures correctrices qui s'imposent, le cas échéant. Nous avons passé en revue les processus de gouvernance et de responsabilité en place pour le Fonds ontarien pour l'innovation et pour le Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement.

FONDS ONTARIEN POUR L'INNOVATION – GOUVERNANCE ET RESPONSABILITÉ

Le Fonds ontarien pour l'innovation (Fonds) a été créé en mars 1999 et il visait à contribuer à supporter les coûts des immobilisations de la recherche effectuée au sein des universités, des collèges communautaires, des hôpitaux et des établissements de recherche de l'Ontario. Le Fonds visait à égaler les subventions fédérales de la Fondation canadienne pour l'innovation ainsi qu'à compléter le Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement, qui devait financer les coûts des immobilisations de la recherche. On a nommé un conseil d'administration devant superviser le Fonds et, en 2000, on mettait sur pied une filiale, l'Innovation Institute of Ontario, qui devait administrer les subventions consenties par le Fonds aux établissements de recherche. Le ministère s'est engagé à verser au Fonds plus de 1 milliard de dollars et, au 31 mars 2003, il lui avait remis 750 millions de dollars. Le Fonds disposait d'une somme de plus de 500 millions de dollars au 31 mars 2002, date de la plus récente information disponible.

Le Fonds a été créé en vertu d'un accord conclu entre l'ancien ministère de l'Énergie, des Sciences et de la Technologie et une société du secteur privé qui était désignée à titre d'administrateur. Toutefois, contrairement aux directives du gouvernement en matière de diversification des modes de prestation des services, on nous a indiqué qu'aucune présentation n'a été faite au Cabinet et qu'aucune analyse de rentabilisation n'a été produite pour justifier la création du Fonds. De plus, conformément aux indications figurant dans nos rapports annuels précédents (1999-2002) et contrairement à la directive du Conseil de gestion du gouvernement sur la responsabilité en matière de paiements de transfert, le ministère n'a pas conclu d'entente avec le Fonds dans le but de définir les exigences provinciales ou de préciser de quelle façon le Fonds serait tenu responsable de son utilisation des fonds publics.

La directive sur la responsabilité en matière de paiements de transfert précise que le ministère doit périodiquement se procurer et passer en revue des renseignements sur l'admissibilité et le rendement des bénéficiaires et qu'il doit également déterminer les cas de non-respect des accords et prendre des mesures correctrices à cet égard. Toutefois, nous avons remarqué que le ministère ne reçoit pratiquement aucune information du Fonds et qu'il ne dispose pas, conformément aux exigences, d'un processus de contrôle pour garantir le respect de l'accord de fiducie. Par exemple, l'accord de fiducie précise les montants maximaux qu'on peut offrir pour un projet admissible, mais la direction du ministère ne peut pas déterminer si, dans certains cas, on a réparti des projets admissibles en plusieurs composants afin de contourner ces restrictions sur le plan du financement. De plus, sans un processus servant à vérifier l'admissibilité, le ministère n'est pas assuré que le Fonds utilise les fonds publics conformément à l'accord de fiducie.

Le Fonds n'est pas tenu de faire rapport au ministère ou à la législature par l'entremise du ministère. Certes, le Fonds a de son propre chef présenté certains renseignements à son site Web public, mais son premier rapport annuel n'a été publié que trois ans après sa mise sur pied. En outre, même si le personnel du ministère a indiqué que le conseil

d'administration du Fonds avait engagé un expert-conseil qui avait pour tâche de déterminer si le Fonds avait recours à des pratiques exemplaires pour rendre des comptes, le ministère ne savait pas si l'examen en question avait eu lieu ou si un rapport avait été produit. Nous avons également demandé le rapport de l'expert-conseil, mais nous ne l'avons pas reçu.

S'il disposait d'un représentant au conseil d'administration du Fonds, le ministère pourrait mieux surveiller les activités du Fonds. L'accord de fiducie précise que parmi les sept membres du conseil d'administration du Fonds, trois doivent être nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil, selon la recommandation du ministre. Même si l'accord de fiducie stipule qu'un membre dont le mandat est terminé doit demeurer en poste jusqu'à ce qu'un successeur soit nommé, le texte des nominations du lieutenant-gouverneur précise que ces nominations ne « doivent pas dépasser » la période mentionnée. Malgré cela, une nomination effectuée par le gouvernement s'est terminée en mai 2001 et une autre en mai 2002 et le gouvernement n'a toujours pas nommé de remplaçants pour ces personnes. De plus, aucun des trois employés du gouvernement nommés au conseil d'administration par le lieutenant-gouverneur ne faisait partie du personnel du ministère. Nous nous inquiétons du fait que même cette disposition de contrôle fondamentale portant sur la surveillance des dépenses prévues de 1 milliard de dollars en fonds publics n'est pas respectée.

En résumé, on peut conclure que la législature et le ministère n'ont aucun droit de regard sur les dépenses des deniers publics par le Fonds.

Recommandation

Pour garantir un contrôle efficace des dépenses du Fonds ontarien pour l'innovation, qui peuvent s'élever à plus de 1 milliard de dollars de fonds publics, le ministère doit :

- **négocier une entente avec le Fonds afin d'établir des arrangements adéquats en matière de gouvernance et de responsabilité;**
- **mettre en œuvre des méthodes consistant à se procurer et à examiner périodiquement des renseignements sur l'admissibilité des bénéficiaires et sur les résultats constants;**
- **mettre en œuvre des méthodes servant à déterminer les points de non-conformité et prendre des mesures correctrices au besoin;**
- **s'assurer que toutes les nominations par le gouvernement au conseil d'administration sont à jour.**

Réponse du ministère

Le ministère va tout tenter pour assurer la responsabilité. Toutefois, précisons qu'il n'est pas autorisé à imposer un accord au sujet du Fonds ontarien pour l'innovation (Fonds), même s'il peut prendre des mesures pour négocier une entente, conformément à la suggestion formulée.

Afin de viser à ce que le Fonds respecte le cadre de responsabilité établi dans l'accord de fiducie du 31 mars 1999, le ministère compte :

- ***demander officiellement au Fonds une mise à jour trimestrielle, afin de vérifier l'admissibilité des bénéficiaires et les résultats des investissements, à partir du quatrième trimestre de l'exercice 2003-2004;***
- ***collaborer avec le Fonds afin de mettre en place des outils servant à cerner et à régler les problèmes de non-conformité;***
- ***s'assurer que les nominations du gouvernement sont tenues à jour le plus rapidement possible, reconnaissant le fait qu'elles constituent des nominations par décret.***

FONDS ONTARIEN D'ENCOURAGEMENT À LA RECHERCHE-DÉVELOPPEMENT – GOUVERNANCE ET RESPONSABILITÉ

En 1997, on mettait sur pied le Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement (Fonds d'encouragement) à titre de programme de dix ans destiné à promouvoir la recherche présentant un intérêt pour le secteur privé ainsi qu'à encourager la collaboration entre les établissements de recherche et le secteur privé. Le Fonds d'encouragement visait en outre à ce que l'Ontario soit mieux en mesure d'attirer des chercheurs dans la province, et de les conserver, de même que d'aider les universités de l'Ontario à faire concurrence en vue de l'obtention de fonds fédéraux de recherche. En mars 2003, le ministre avait approuvé plus de 100 projets en vertu du Fonds d'encouragement, pour un engagement ministériel total de 435 millions de dollars. On nous a indiqué que les établissements de recherche parrains et des sociétés du secteur privé avaient pris des engagements de financement de l'ordre de 437 et de 510 millions de dollars respectivement.

Lors de la mise sur pied du Fonds d'encouragement, en 1997, on a créé pour celui-ci un conseil d'administration à titre d'organe indépendant devant donner des conseils et formuler des recommandations à l'intention du gouvernement de l'Ontario au sujet des différentes propositions de recherche et de développement. Le gouvernement de l'Ontario était représenté au sein de ce conseil par le ministère de l'Énergie, des Sciences et de la Technologie, le ministère du Développement économique et du Commerce, le ministère de la Formation, des Collèges et des Universités, le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales ainsi que du ministère des Finances. Une présentation faite au Cabinet en 1997 établissait l'ancien ministère du Développement économique, du Commerce et du Tourisme à titre de ministère chargé de l'administration du Fonds d'encouragement et responsable devant la législature. En août 1999, un protocole d'entente (PE) conclu entre les ministères et le conseil précisait leurs rôles et leurs responsabilités. Ce PE devait être officiellement passé en revue tous les deux ans.

Le premier examen du PE était censé se terminer en août 2001, mais en mars 2003 il n'avait pas encore été réalisé. Les changements importants apportés au Fonds

d'encouragement justifient une mise à jour du PE. Par exemple, un objectif du programme d'égaler les subventions fédérales quant aux immobilisations a été laissé de côté suite à la création du Fonds ontarien pour l'innovation. De plus, depuis novembre 2000, la surveillance des subventions et les autres responsabilités du Fonds d'encouragement ont été déléguées à l'Innovation Institute of Ontario, une filiale du Fonds.

Le PE permet au président du conseil d'administration du Fonds d'encouragement de nommer des comités consultatifs spéciaux qui contribuent à évaluer les propositions de subvention de recherche. À ce jour, on a mis sur pied un groupe d'examen non médical et un groupe d'examen médical chargés d'évaluer les propositions et de transmettre au conseil des rapports sommaires en vue d'une prise de décisions. Toutefois, aucun mandat ne précise les caractéristiques principales de ces groupes, notamment leur rôle, les personnes qui peuvent en faire partie, la durée du mandat de leurs membres ainsi que leurs politiques, leurs méthodes et leurs processus. De plus, le PE n'établit pas d'objectifs de rendement et n'indique pas le ministère responsable du programme.

Recommandation

Afin de s'assurer que les mécanismes de responsabilité nécessaires sont en place en vue de la gestion du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement (Fonds d'encouragement), le ministère doit :

- **mettre à jour le protocole d'entente conclu entre le Fonds d'encouragement et les ministères, afin de préciser les responsabilités du conseil d'administration du Fonds d'encouragement et des comités consultatifs spéciaux, ainsi que pour tenir compte des objectifs actuels du programme et des mesures de rendement adéquates;**
- **s'assurer que la responsabilité principale et directe en matière de contrôle du Fonds d'encouragement incombe à un ministère responsable.**

Réponse du ministère

Le ministère convient qu'il doit mettre à jour le protocole d'entente (PE) afin de tenir compte des changements apportés au Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement depuis la mise en place du programme. Cette mise à jour sera terminée d'ici le 31 décembre 2003 et elle portera sur le rôle du conseil d'administration du Fonds d'encouragement et des comités consultatifs spéciaux en place, sur les objectifs du programme et sur les mesures du rendement. Les changements apportés au PE auront également trait aux conseils que le ministère a récemment reçus d'un groupe d'examen international au sujet des pratiques exemplaires, et ils préciseront le rôle du ministère à titre de ministère responsable.

Sélection des projets

Le ministère a en bout de ligne la responsabilité de s'assurer que le choix des éventuels projets de recherche et de développement respecte les objectifs particuliers du programme ainsi que les exigences précisées en matière d'admissibilité. Pour faire en sorte que les fonds soient versés aux propositions les plus prometteuses, on doit disposer d'un processus de sélection équitable et transparent. Nous avons examiné le processus de sélection en place ainsi que les documents à l'appui du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement, du Fonds innovation-recherche de l'Ontario, des Bourses du premier ministre pour l'excellence en recherche ainsi que du Programme de la Médaille de platine du premier ministre pour l'excellence en recherche.

FONDS ONTARIEN D'ENCOURAGEMENT À LA RECHERCHE-DÉVELOPPEMENT – SÉLECTION DES PROJETS

Depuis novembre 2000, l'Innovation Institute of Ontario (IIO) a administré le Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement (Fonds d'encouragement), qui était auparavant administré par le ministère. L'IIO a pour responsabilité de passer en revue et d'analyser les propositions concernant une demande de subvention du Fonds d'encouragement afin de s'assurer que les documents présentés sont complets et que les propositions respectent les critères d'admissibilité du programme. L'IIO doit ensuite préparer un résumé des projets à l'intention du conseil d'administration du Fonds d'encouragement. En collaboration avec le conseil d'administration, l'IIO doit déterminer les propositions qui exigent une évaluation par des spécialistes ainsi que le type de spécialiste nécessaire. Puis, on met sur pied des groupes de spécialistes qui examinent les propositions. L'IIO doit résumer les recommandations de ces groupes et faire parvenir ces résumés au conseil d'administration en vue d'un autre examen. Les recommandations du conseil d'administration sont ensuite transmises aux cinq ministres afin qu'ils donnent une approbation définitive.

Nous avons examiné le processus de sélection et nous avons constaté qu'aucune méthode n'était prévue pour s'assurer que seuls des projets admissibles étaient retenus et que le processus était équitable et transparent. Parmi les principales réserves que nous avons formulées figurent celles-ci :

- Le contrat conclu entre le ministère et l'IIO précise qu'aucun document ne doit être détruit sans l'autorisation écrite préalable du ministère. On doit conserver les documents, comme les évaluations des différents membres du groupe, afin d'aider à assurer l'équité et la transparence du processus d'évaluation, le respect des directives quant aux conflits d'intérêts ainsi que les résultats escomptés quant au choix des projets, à savoir que ceux recommandés en vue d'une approbation ont reçu une note plus élevée que ceux dont le rejet est suggéré. Toutefois, l'IIO ne conservait pas de façon constante, dans ses dossiers, les évaluations des propositions faites par les différents examinateurs des groupes et il ne retenait que les résumés. Nous n'avons trouvé aucune indication confirmant que le ministère avait autorisé par écrit la mise

au rebut de ces documents. Par conséquent, l'IIO n'a pas pu démontrer que les évaluations des membres de groupe concordaient avec les recommandations sommaires préparées par l'IIO et présentées au conseil d'administration.

- Pour stimuler la création d'emplois et la croissance économique, la politique du gouvernement exige qu'un tiers des coûts de chaque projet doit être supporté ou engagé par des associés du secteur privé. Ces engagements ne peuvent pas être pris plus de six mois avant le délai prévu pour la présentation d'une demande. Les contributions engagées avant ce moment ne sont pas admissibles, car il ne s'agit pas de partenariats nouvellement créés ou d'un financement additionnel. Nous avons constaté que le ministère et l'IIO n'ont pas toujours garanti le respect de ces exigences d'admissibilité. Par exemple, on a accordé une somme de 9,3 millions de dollars provenant du Fonds d'encouragement à un candidat qui demandait une subvention avec un associé du secteur privé. Toutefois, contrairement à la politique du Fonds, le projet en question avait déjà débuté et l'associé du secteur privé avait pris des engagements quant au projet un an avant la présentation de la demande de subvention. Ce projet ne créait aucun partenariat nouveau et il ne générait pas de financement additionnel ou nouveau provenant du secteur privé.
- Le protocole d'entente (PE) conclu entre le conseil d'administration du Fonds d'encouragement et les cinq ministres responsables du programme exige que le conseil d'administration présente des recommandations écrites pour chaque proposition afin que tous les ministres qui sont parties à l'entente puissent les examiner. Le ministère exige que le conseil d'administration du Fonds d'encouragement présente, aux cinq ministres, des recommandations écrites au sujet de chaque proposition dans les 70 jours suivant la date limite pour la réception des demandes. Nous avons passé en revue le respect des délais quant au processus, en ce qui concerne les derniers concours, et nous avons constaté que le processus n'avait pas été achevé en temps opportun. L'IIO n'a pas pu donner d'indications sur le moment auquel les recommandations avaient été présentées au ministre et il n'existe aucune ligne directrice au sujet du respect des délais quant à l'approbation du ministre. Dans l'ensemble, la période qui s'est écoulée entre la date limite pour la réception des demandes et l'approbation ministérielle variait de 89 à 273 jours. De plus, le ministère n'a pas pu donner d'indications prouvant que des recommandations écrites avaient été transmises à tout autre ministre qui était partie à l'entente, et qu'une approbation avait été reçue de celui-ci conformément à l'exigence du PE.

Recommandation

Afin de s'assurer que le processus de sélection du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement est rapide, équitable et transparent, et que des méthodes adéquates sont en place pour l'évaluation de l'admissibilité des projets, le ministère doit :

- **exiger de l'Innovation Institute of Ontario qu'il conserve tous les documents pertinents;**
- **mettre en œuvre des méthodes consistant à vérifier périodiquement l'admissibilité et à veiller à ce que toute exception quant aux critères d'admissibilité du programme soit correctement justifiée;**
- **faire en sorte que tous les ministres correspondants soient mis au courant des recommandations du conseil d'administration ou, s'il y a lieu, obtenir une délégation de pouvoir à l'intention du ministre de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation, afin que celui-ci puisse approuver les projets à financer pour le compte de tous les ministres qui sont parties à l'entente;**
- **s'assurer que les demandes de fonds pour la recherche sont examinées dans les délais précisés et que des recommandations sont transmises aux ministres correspondants dans des délais corrects.**

Réponse du ministère

Le ministère collaborera avec l'Innovation Institute of Ontario (IIO) afin de s'assurer que des méthodes adéquates sont mises en œuvre concernant la conservation des documents, la vérification de l'admissibilité et la justification de toute exception. L'entente de service conclue avec l'IIO exige que celui-ci conserve tous les documents pertinents et le ministère compte appliquer cette exigence de manière stricte.

Le ministère convient qu'on doit assurer une efficacité administrative par le recours à une délégation de pouvoir en faveur du ministre de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation. Le ministère se penchera sur ce point avec les ministères associés, d'ici le 31 décembre 2003.

Le ministère s'engage à trouver des moyens pour faire en sorte que les demandes soient examinées dans des délais corrects et que des recommandations soient formulées en temps opportun.

FONDS INNOVATION-RECHERCHE DE L'ONTARIO – SÉLECTION DES PROJETS

Le Fonds innovation-recherche de l'Ontario (Fonds innovation-recherche) a été introduit dans le *Budget de 2000 de l'Ontario* et il vise à offrir des fonds destinés à supporter les frais généraux des établissements qui effectuent une recherche parrainée par le gouvernement de l'Ontario. Pour les projets de recherche admissibles, le Fonds innovation-recherche contribue à supporter les frais généraux (par exemple les coûts de chauffage et d'électricité) selon un taux calculé de 40 % des coûts directs du projet. Ce taux est abaissé si un appui est reçu d'autres ministères concernant les frais généraux. Pendant l'exercice 2001-2002, le Fonds innovation-recherche a versé des fonds à 218 projets de recherche. Au cours de ses deux premières années d'existence, le Fonds innovation-recherche devait dépenser 30 millions de dollars par année. Si le financement total des frais généraux de tous les

bénéficiaires admissibles dépassait ce montant, on devait réduire les fonds consentis à chaque bénéficiaire de sorte qu'en bout de ligne les paiements totaux de l'année ne soient pas supérieurs à 30 millions de dollars.

Une présentation de juillet 2000 du Conseil de gestion précisait le cadre administratif du Fonds innovation-recherche et signalait que les établissements désignés à titre d'établissements de recherche admissibles dans un bulletin fiscal seraient estimés admissibles pour un financement par le programme. Les établissements qui ne seraient pas mentionnés dans ce bulletin pourraient demander au ministère une évaluation de leur admissibilité. Toutefois, nous avons constaté que le ministère ne disposait pas de documents pour indiquer le processus employé ou le motif invoqué pour approuver l'admissibilité de 41 nouveaux bénéficiaires qui n'étaient pas mentionnés dans le bulletin fiscal. Au cours de l'exercice 2001-2002, le Fonds innovation-recherche a versé une somme de 8,7 millions de dollars à ces bénéficiaires.

En outre, l'admissibilité est tributaire d'une lettre de confirmation signée par le ministère responsable qui a versé les fonds de recherche initiaux. Cette lettre confirme le montant de la subvention initiale devant servir à supporter les coûts directs. On se sert de ce montant pour calculer la subvention devant couvrir les frais généraux du Fonds innovation-recherche. Étant donné que les lettres de confirmation ne figuraient pas au dossier d'un certain nombre de projets, le ministère ne disposait pas dans bien des cas d'indications concrètes suffisantes concernant des montants utilisés pour calculer les subventions du Fonds innovation-recherche. Nous avons recalculé les subventions d'un échantillon de bénéficiaires de l'exercice 2001-2002 et nous avons constaté qu'un établissement avait reçu un versement insuffisant (il lui manquait 277 000 $) et qu'un autre avait reçu 147 000 $ de trop. Nous avons signalé ces erreurs au ministère et celles-ci ont été par la suite corrigées.

Les subventions du Fonds innovation-recherche visent à rembourser les frais généraux de l'exercice précédent. En vertu des modalités du contrat conclu entre les établissements et le ministère, les établissements doivent présenter un rapport sur le rendement décrivant l'emploi du montant de la subvention au cours de l'exercice pendant lequel la subvention a été reçue. Toutefois, étant donné que les fonds doivent servir à rembourser les coûts de l'exercice précédent, et non ceux de l'exercice actuel, ce qui peut être très différent des frais généraux de l'exercice précédent, cette exigence quant à la présentation de rapports n'atteint pas le but escompté.

Étant donné qu'aucun délai n'est fixé pour la présentation par les bénéficiaires admissibles de demandes de financement, ces présentations peuvent être reçues après que tous les fonds annuels prévus pour le programme ont été accordés. Ainsi, en 2000-2001 et 2001-2002, des présentations faites en retard portant sur des montants de 590 000 et 116 000 $, respectivement, ont entraîné un versement de fonds au cours des exercices subséquents. Puisque aucune modification n'a été apportée aux montants versés aux autres bénéficiaires, ces paiements ont causé un trop-payé ou des paiements supérieurs aux

fonds annuels totaux du programme pour l'exercice en question. Au moment de notre vérification, les paiements versés par le programme pour l'exercice 2002-2003, y compris tout ajustement ou trop-payé, n'avaient pas été établis de façon définitive.

Recommandation

Afin d'aider à faire en sorte que les bénéficiaires de subventions du Fonds innovation-recherche de l'Ontario respectent les critères d'admissibilité et qu'on leur verse les montants adéquats, le ministère doit :

- **s'assurer que tous les nouveaux bénéficiaires respectent les exigences d'admissibilité du programme;**
- **s'assurer que les lettres de confirmation signées sont versées au dossier et indiquent le montant des subventions versées par d'autres ministères aux bénéficiaires admissibles;**
- **mettre en œuvre des méthodes servant à vérifier si le montant des subventions est calculé correctement;**
- **établir un délai pour les présentations et pour l'établissement définitif des paiements effectués en vertu du programme.**

Réponse du ministère

Le ministère convient de ce point et il est en train de mettre à jour les méthodes concernant le Fonds innovation-recherche de l'Ontario afin de remédier à la situation. Plus particulièrement :

- ***Le ministère a mis en place une méthode administrative de sorte que les ministères responsables aient la responsabilité de s'assurer que tous les nouveaux bénéficiaires respectent les exigences d'admissibilité du programme.***
- ***Des copies de toutes les lettres de confirmation signées indiquant le montant des subventions versées par d'autres ministères seront conservées dans les dossiers du ministère, dans un nouveau système de suivi et de gestion de base de données qu'on est en train de mettre en place.***
- ***Le ministère a mis en œuvre de nouvelles méthodes servant à vérifier si le montant des subventions est calculé correctement.***
- ***La Division des sciences et de la technologie doit effectuer un examen interne de son système de traitement des présentations et des paiements avant la fin de l'exercice 2003-2004.***

BOURSES DU PREMIER MINISTRE POUR L'EXCELLENCE EN RECHERCHE – SÉLECTION DES PROJETS

Le programme des Bourses du premier ministre pour l'excellence en recherche (BPMER) a été établi en 1998 et il visait à attirer, à développer et à conserver des étudiants diplômés et des chercheurs de valeur en Ontario. Les bourses sont attribuées par voie de concours aux chercheurs principaux, par l'entremise de leurs établissements de recherche. Le conseil consultatif volontaire des BPMER, qui est composé de neuf membres, examine toutes les demandes et formule des recommandations au sujet des bourses, à l'intention du ministre. Chaque bénéficiaire a droit à un montant maximal de 100 000 $ versé par le programme, mais des fonds supplémentaires de 50 % doivent être fournis par un établissement de recherche ou un associé du secteur privé. Au 31 mars 2003, une somme d'environ 45 millions de dollars avait été accordée à 438 bénéficiaires.

Les éventuels bénéficiaires d'une subvention doivent présenter une demande normalisée, une lettre de référence et des lettres garantissant une contribution correspondante de 50 % du secteur privé. Le personnel du ministère répartit les demandes à des équipes de deux membres du conseil d'administration, en vue d'un examen. Chaque équipe recommande dix demandes devant faire l'objet d'un examen plus poussé par tout le conseil d'administration. Le président du conseil d'administration passe en revue toutes les demandes : les demandes particulièrement complexes peuvent également faire l'objet d'un examen par un spécialiste externe. Les fiches de résultats et les notes des équipes d'examen, des examinateurs spécialisés de l'extérieur et du président du conseil d'administration sont transmises au ministère. Le ministère doit résumer les fiches de résultats et préparer une liste abrégée de candidats. Le conseil d'administration des BPMER se penche sur la liste produite par le ministère, il détermine les recommandations finales et il fait parvenir ces renseignements au ministre afin qu'il les approuve.

Nous avons passé en revue le processus de sélection des BPMER et nous avons constaté que le ministère n'avait pas conservé suffisamment de documents pour appuyer les décisions quant à la sélection. Par exemple, il n'avait conservé les fiches de résultats que des candidats retenus. Par conséquent, il nous était impossible de déterminer si les candidats les plus prometteurs, d'après les évaluations du groupe d'examen, avaient été recommandés pour les bourses. De plus, les motifs invoqués pour le rejet des candidats n'étaient pas précisés dans les procès-verbaux du conseil qui ont été communiqués et, au 31 mars 2003, les procès-verbaux concernant toutes les bourses de 2002 n'avaient pas encore été préparés. Qui plus est, le ministère n'était pas en mesure de remettre les fiches de résultats sommaires de cinq des sept concours effectués à ce jour. Nous avons examiné en détail les fiches de résultats sommaires offertes par le ministère concernant l'un des deux concours et nous avons formulé les remarques suivantes à ce sujet :

- parmi toutes les fiches de résultats individuelles examinées, une sur quatre ne comprenait qu'une note globale, plutôt qu'une note distincte pour chacun des critères de sélection;

- les notes globales figurant aux fiches de résultats individuelles ne concordaient pas avec les notes de la fiche de résultats sommaire du ministère;
- les notes de la fiche de résultats sommaire ne correspondaient pas avec le résumé des notes de la liste abrégée du ministère.

De plus, les critères de sélection n'ont pas été communiqués clairement aux éventuels candidats. Les bénéficiaires d'une bourse sont choisis d'après quatre critères : les antécédents de publication du candidat, la capacité d'obtenir un appui financier d'une autre provenance, les lettres de référence et le bien-fondé du plan de recherche proposé. La Direction des services de vérification interne du ministère a examiné la situation des bénéficiaires d'une subvention après la première série de concours et elle a constaté que le processus de sélection et les critères du programme étaient imprécis. Nous avons passé en revue les concours les plus récents et nous avons remarqué que les critères d'évaluation, le processus de notation et les facteurs de pondération de chaque critère n'étaient toujours pas communiqués clairement aux candidats. Certes, on transmet aux examinateurs des lignes directrices sur la notation et la pondération de chaque critère, mais ces lignes directrices précisent que les examinateurs sont autorisés à changer les facteurs de pondération des critères pour établir la note finale. Le personnel du ministère nous a informés que les notes attribuées ne servaient que d'indication et que les commentaires des examinateurs avaient une plus grande influence sur les recommandations finales. Ainsi, on ne peut pas être assuré que les critères de notation sont comparables pour toutes les propositions.

Nous avons remarqué d'autres incohérences dans le processus d'évaluation. Par exemple, un système de notation différent était offert pour les nouveaux chercheurs. En effet, les lignes directrices précisent qu'étant donné que les nouveaux chercheurs n'ont pas d'antécédents quant aux subventions et aux publications indépendantes, on doit accorder une plus grande importance aux lettres d'appui et au plan de recherche. Le conseil d'administration a également recommandé que toutes les demandes présentées par de nouveaux chercheurs soient examinées par des gens de l'extérieur. Il est certes justifié d'utiliser une méthode d'évaluation différente pour ces candidats. Toutefois, la méthode retenue n'a pas été appliquée de manière cohérente. Nous avons ainsi remarqué que dans certains cas on a accordé une importance égale aux quatre critères et que dans d'autres cas, on n'a évalué les candidats qu'en fonction de trois des quatre critères. De plus, seuls deux tiers des demandes présentées par de nouveaux chercheurs avaient fait l'objet d'un examen par des gens de l'extérieur.

Recommandation

Pour s'assurer qu'un processus de sélection équitable et transparent est respecté et qu'on fait preuve de diligence raisonnable dans l'évaluation des propositions concernant les Bourses du premier ministre pour l'excellence en recherche, le ministère doit veiller à ce que :

- **tous les documents servant à la sélection, dont les propositions, les fiches de résultats individuelles, les fiches de résultats sommaires et les recommandations écrites, soient conservés dans le dossier pendant une période précise;**
- **l'exactitude de toutes les fiches de résultats individuelles et sommaires soit vérifiée;**
- **le processus de sélection et les critères d'évaluation soient communiqués clairement aux éventuels candidats et appliqués de manière uniforme.**

Réponse du ministère

Le ministère convient d'examiner, de mettre à jour et de décrire ses méthodes concernant les Bourses du premier ministre pour l'excellence en recherche (BPMER) afin de s'attaquer à ces points. Plus particulièrement :

- **Tous les documents de sélection pertinents seront conservés au dossier pendant une période précise.**
- **Le ministère collaborera avec le conseil d'administration des BPMER afin d'examiner les méthodes d'évaluation, dans le but d'améliorer l'exactitude et la cohérence, avant la série du printemps 2004 du programme BPMER.**

PROGRAMME DE LA MÉDAILLE DE PLATINE DU PREMIER MINISTRE POUR L'EXCELLENCE EN RECHERCHE – SÉLECTION DES PROJETS

Le Programme de la Médaille de platine du premier ministre pour l'excellence en recherche (Programme de la Médaille de platine) a été créé en 2001 et il a pour but de conserver dans la province les chercheurs supérieurs de valeur. Ce programme s'adresse aux chercheurs qui sont à mi-carrière, qui ont réalisé une part substantielle de leur travail en Ontario, qui ont une réputation internationale en matière d'excellence et dont l'organisme de recherche a contribué de façon importante à l'amélioration des connaissances dans son domaine. On prévoit que le programme coûtera à la province 10 millions de dollars sur six ans. Le prix comporte une médaille de platine, une citation et un prix en argent de 1 million de dollars devant servir à appuyer la recherche du bénéficiaire effectuée à un établissement de recherche admissible de l'Ontario, en supportant les coûts directs de la recherche ou encore en attribuant une bourse d'études, une bourse de recherche ou une chaire au nom du bénéficiaire.

La présentation de juin 2001 du Conseil de gestion du gouvernement établissait la Médaille de platine du premier ministre et attribuait la responsabilité de la supervision du nouveau programme au conseil consultatif des Bourses du premier ministre pour l'excellence en recherche (BPMER). La présentation au Cabinet indiquait que le ministère comptait modifier le protocole d'entente (PE) conclu entre le gouvernement et le conseil des BPMER afin de préciser les paramètres propres au nouveau programme, le mandat et les responsabilités du conseil en ce qui a trait au nouveau programme ainsi que les mesures du rendement à l'aide desquelles on pourrait déterminer les résultats positifs du nouveau programme. Au 31 mars 2003, aucun changement n'avait été apporté au PE.

Les éventuels bénéficiaires de la Médaille de platine du premier ministre ont été désignés par leurs collègues et le processus de sélection a débuté par la mise sur pied d'un sous-comité de six membres provenant du conseil consultatif des BPMER et du Conseil ontarien des sciences et de l'innovation, un organe indépendant créé dans le but d'offrir au gouvernement des conseils stratégiques à long terme sur les sciences, la technologie et l'innovation. Le sous-comité a effectué une évaluation initiale des candidats, afin de dresser une courte liste de sept candidats. Cette courte liste a été transmise à six examinateurs internationaux afin que ceux-ci donnent leur opinion et formulent des recommandations. Après un examen des évaluations des examinateurs internationaux, le conseil consultatif des BPMER a recommandé deux candidats en vue d'une approbation par le ministre. Au moment de notre vérification, même si les paiements n'avaient pas encore été versés, les deux premiers bénéficiaires du prix avaient été annoncés.

Étant donné la réputation et le prestige de la Médaille de platine du premier ministre, il est essentiel de disposer d'un processus de sélection équitable et transparent. Toutefois, nous avons remarqué que la date de la lettre de proposition d'un candidat figurait 19 jours après le délai prévu pour les mises en candidature pour le concours, soit le 31 octobre 2001. Le ministère n'avait pas apposé d'indication sur la trousse de mise en candidature ou consigné le moment de la réception de cette information. De plus, il n'a pas conservé de documents adéquats justifiant la sélection des sept candidats de la liste restreinte. Des documents du sous-comité n'ont été offerts que par quatre des six membres. De plus, la plupart des fiches de résultats individuelles des candidats ne figuraient pas dans le dossier. Pour bon nombre des fiches de résultats individuelles qui se trouvaient dans le dossier, il n'y avait aucune précision au sujet des personnes qui avaient effectué l'évaluation. D'après la lettre de recommandation transmise par le sous-comité au ministre, 25 personnes avaient été mises en candidature pour le prix. Toutefois, un membre du sous-comité avait tenté de catégoriser toutes les mises en candidature reçues, mais cette catégorisation ne comprenait que 14 des 25 candidats. Si on ne dispose pas des fiches de résultats complètes de tous les examinateurs, pour chaque candidat, on n'a aucune preuve concrète que le processus d'examen a été réalisé de manière équitable et transparente.

Recommandation

Pour s'assurer qu'un processus de sélection équitable et transparent est en place pour le choix des bénéficiaires de la Médaille de platine du premier ministre pour l'excellence en recherche, le ministère doit :

- **mettre à jour le protocole d'entente de concert avec le conseil consultatif afin de tenir compte de la responsabilité du conseil quant au programme;**
- **conserver tous les documents nécessaires pour justifier correctement l'admissibilité et la sélection de chaque bénéficiaire de la Médaille de platine du premier ministre pour l'excellence en recherche.**

Réponse du ministère

Le ministère accepte et est en train de mettre à jour le protocole d'entente afin de préciser les paramètres du programme, le mandat et les responsabilités du conseil ainsi que les mesures du rendement.

Tous les documents nécessaires pour justifier adéquatement l'admissibilité et la sélection de chaque bénéficiaire de la Médaille de platine du premier ministre pour l'excellence en recherche vont être conservés.

Surveillance des programmes

La directive du Conseil de gestion du gouvernement sur la responsabilité précise qu'une fois que les attentes ont été clairement établies, pour assurer une responsabilité efficace, on doit surveiller le rendement d'après ces attentes et faire rapport à ce sujet. Nous avons passé en revue les efforts de surveillance du ministère au sujet de trois programmes de subventions importants : le Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement, les Centres d'excellence de l'Ontario et les Bourses du premier ministre pour l'excellence en recherche. Nous avons également examiné la surveillance, par le ministère, des éventuels conflits d'intérêts.

SURVEILLANCE DES SUBVENTIONS DU FONDS ONTARIEN D'ENCOURAGEMENT À LA RECHERCHE-DÉVELOPPEMENT

La directive du Conseil de gestion du gouvernement en matière de responsabilité quant aux paiements de transfert précise que les gestionnaires de programme doivent périodiquement obtenir des renseignements sur l'admissibilité et le rendement des bénéficiaires et examiner cette information. Les gestionnaires de programme doivent également s'assurer que tous les rapports nécessaires sont reçus au bon moment et ils doivent examiner et analyser ces rapports au moment adéquat. De plus, les gestionnaires de programme ont la responsabilité de cerner les cas de non-conformité quant aux ententes ainsi que tout manquement, par les bénéficiaires, à démontrer leur admissibilité

de façon constante. La directive du Conseil de gestion du gouvernement sur la responsabilité précise que l'obligation de répondre des résultats et de la façon dont on s'acquitte des responsabilités ne peut pas être déléguée à d'autres parties.

Le Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement (Fonds d'encouragement) dispose d'un processus de surveillance établi qui exige que les établissements de recherche présentent des demandes de versement trimestrielles, des rapports d'étape annuels, des rapports vérifiés à différents stades du projet ainsi qu'un rapport final après l'achèvement du projet. Les établissements de recherche doivent présenter les rapports exigés à l'Innovation Institute of Ontario (IIO), qui administre le Fonds d'encouragement. Nous avons passé en revue ce processus de surveillance et nous avons formulé les remarques suivantes :

- Conformément à l'entente conclue entre le ministre et l'établissement de recherche, on estime qu'un établissement qui n'a pas demandé un versement trimestriel au cours des six derniers mois a abandonné le projet en question. Au moment de notre vérification, l'IIO administrait environ 60 projets qui, selon les indications, étaient en cours. Toutefois, près de la moitié de ces projets n'avaient pas reçu de fonds pendant plus de six mois. En outre, plus de 20 projets n'avaient pas reçu de fonds du programme en plus d'un an et l'un de ces projets n'avait pas reçu de paiement en plus de trois ans. Le personnel de l'IIO nous a indiqué que certains de ces projets ont été retardés, que pour d'autres on n'avait pas présenté les rapports trimestriels exigés ou encore on avait présenté des renseignements qui s'étaient avérés poser un problème et que l'état de sept projets était inconnu. Ces degrés d'inactivité justifiaient un suivi plus poussé, qui pourrait résulter en l'annulation de l'accord entre le ministre et l'établissement de recherche. On pourrait alors attribuer les fonds correspondants à d'autres projets, ce qui pourrait aider le ministère à atteindre ses objectifs plus rapidement.
- Le personnel du programme se sert des rapports d'étape annuels pour déterminer si les jalons, les objectifs et les délais convenus dans le contrat du projet ont été respectés. D'après notre échantillon des projets actifs, nous avons constaté qu'environ 10 % des projets seulement avaient présenté à temps le rapport annuel exigé. La plupart des rapports annuels étaient présentés en retard (le retard moyen était de huit mois) et, pour 30 % de ces projets, on n'avait jamais présenté de rapport annuel. L'IIO n'a pas fait de suivi pour vérifier si tous les rapports annuels étaient remis à temps. Un compte rendu et un suivi périodiques sont essentiels, car ainsi on peut déterminer les cas d'utilisation des fonds à des fins non prévues qui exigent ainsi des mesures correctrices.
- Le ministère n'a pas établi de politique globale précisant à quel moment les rapports vérifiés, qui indiquent de quelle façon le montant de la subvention est dépensé, sont exigés. Par conséquent, l'exigence quant aux rapports vérifiés est incohérente. La fréquence des rapports se fondait grosso modo sur le montant de la subvention approuvée. Pour certains projets, on devait présenter un rapport vérifié chaque année, tandis que pour d'autres on devait remettre ce rapport à la fin du projet. Pour d'autres

encore, on devait présenter des rapports aux moments précisés. De plus, il n'existe aucune ligne directrice claire au sujet du contenu exigé pour les rapports vérifiés. Ainsi, pour certains projets, on présente des états financiers, tandis que pour d'autres on ne transmet qu'un état des dépenses. Si on se fonde sur les dates prévues pour la présentation des rapports vérifiés, seul l'un des rapports vérifiés que nous avons examinés avait été remis à temps. Près de la moitié des rapports avaient été présentés en retard et les autres n'avaient tout simplement pas été remis. En moyenne, les rapports vérifiés étaient toujours attendus ou étaient présentés avec un retard de près d'un an. Certains rapports étaient en retard de deux ans et n'avaient toujours pas été reçus. Selon le contrat conclu entre le ministère et l'IIO, le ministère doit examiner les rapports financiers des bénéficiaires. Il y avait très peu d'indications, dans les dossiers, à l'effet que le ministère avait examiné officiellement les rapports vérifiés qui avaient été reçus.

- Une fois qu'un projet est terminé, la politique du programme exige que les établissements bénéficiaires présentent un rapport final résumant les réalisations du projet par rapport aux jalons et aux résultats convenus dans le contrat. Au moment de notre examen, 15 projets avaient été achevés, mais on n'avait présenté un rapport final en temps opportun que pour trois de ces projets. Les autres 12 rapports finaux avaient été présentés en retard ou étaient toujours attendus.

En raison de l'absence de suivi visant à s'assurer que les rapports exigés sont présentés, l'IIO et le ministère ne peuvent pas démontrer que les jalons des projets ont été atteints ou que les fonds du programme ont été utilisés pour les fins prévues.

Recommandation

Pour s'assurer que les subventions du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement (Fonds d'encouragement) sont utilisées pour les fins prévues et que le rendement des projets est surveillé et fait l'objet de rapports, le ministère doit :

- **examiner tous les projets qui n'ont pas reçu de paiements du Fonds d'encouragement au cours des six mois précédents, afin de déterminer s'ils sont toujours admissibles, et mettre en œuvre un processus permanent servant à établir les projets qui sont dans cette situation et à faire un suivi à ce sujet;**
- **établir une politique globale au sujet du moment auquel les rapports vérifiés sont exigés, mettre en œuvre des lignes directrices claires sur la forme et le contenu de ces rapports et veiller à ce que les rapports de projet trimestriels, annuels, vérifiés et finaux soient reçus au moment demandé;**
- **examiner et analyser, au moment opportun, tous les rapports reçus, afin de vérifier si les projets sont toujours admissibles, de déterminer si les jalons fixés ont été atteints et d'établir si le rendement a été satisfaisant.**

Réponse du ministère

Le ministère est d'accord avec cette recommandation et il compte collaborer avec l'Innovation Institute of Ontario (IIO) afin de mettre à jour des politiques et des méthodes de surveillance du programme du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement (Fonds d'encouragement), conformément à ce qui est indiqué. Plus particulièrement :

- ***Le ministère demandera à l'IIO d'effectuer, d'ici le 31 décembre 2003, un examen des projets qui n'ont pas reçu de fonds au cours des six derniers mois, et de formuler des recommandations à cet égard. De plus, le ministère collaborera avec l'IIO afin d'élaborer un processus de production de rapports trimestriels.***
- ***Un examen des méthodes ainsi que de la forme et du contenu des rapports sera effectué d'ici le 31 mars 2004. On vise ainsi à faire en sorte que les rapports trimestriels, annuels, vérifiés et finaux sont reçus au moment opportun.***
- ***Le personnel du ministère passera en revue et analysera les rapports reçus de son fournisseur de services, afin d'évaluer le rendement.***

SURVEILLANCE DES CENTRES D'EXCELLENCE DE L'ONTARIO

En 1987, on établissait le programme des Centres d'excellence de l'Ontario (CEO) afin d'offrir à l'industrie un meilleur accès aux idées d'avant-garde et d'aider à transformer ces connaissances en nouveaux produits et services. Actuellement, on compte quatre Centres d'excellence : Materials and Manufacturing Ontario, Communications and Information Technology Ontario, Photonics Research Ontario, et le Centre for Research in Earth and Space Technology. Le financement annuel global de ces quatre centres s'élève à environ 33 millions de dollars.

Le ministère a remis au programme CEO une somme de plus de 500 millions de dollars depuis l'établissement du programme en 1987. Pour s'assurer que ces fonds servent à atteindre les objectifs du programme, les directives du Conseil de gestion du gouvernement exigent que le ministère mette en œuvre un processus de surveillance efficace. Ce processus exigerait que chacun des quatre centres transmette au ministère des rapports sur le rendement démontrant une utilisation raisonnable des ressources publiques, conformément aux attentes définies. Le ministère exige que les centres présentent des plans d'exploitation annuels, des états financiers vérifiés et des rapports du président. Nous avons examiné le processus de surveillance du ministère et nous avons formulé les remarques suivantes :

- Le ministère doit examiner et approuver le plan d'exploitation annuel de chaque centre, qui doit être présenté 60 jours avant le début de l'exercice. Le plan d'exploitation doit comprendre le budget complet, des objectifs généraux, des stratégies visant l'atteinte de ces objectifs, la liste des projets de recherche à financer et

des commentaires sur les initiatives à réaliser au cours de l'exercice. Nous avons passé en revue les plans d'exploitation présentés pour l'exercice 2002-2003 et nous avons constaté que même si trois des quatre plans avaient été présentés en retard, les quatre ont tout de même été présentés. De plus, chacun des plans respectait les quatre exigences principales et le ministère avait examiné et approuvé les quatre plans avant le début de l'exercice.

- Dans les 90 jours suivant la fin de chaque exercice, les quatre Centres d'excellence de l'Ontario doivent présenter des états financiers vérifiés ainsi qu'un rapport du vérificateur du centre faisant concorder les fonds du ministère avec les dépenses effectuées. Même si les dates de réception n'étaient pas connues, au moment de notre vérification, le ministère avait reçu les états financiers vérifiés des quatre centres pour l'exercice 2001-2002.

- Dans les 90 jours suivant la fin de chaque exercice, le président de chaque centre doit présenter, en vue d'un examen et d'une approbation par le ministère, un rapport précisant l'état du programme, la situation du centre et les progrès réalisés, la provenance de tous les fonds et des dépenses ainsi que les mesures du rendement des activités du centre. Le personnel du ministère nous a informés qu'aucun des centres n'avait présenté de rapport du président de ce type, mais que tous les centres avaient présenté des rapports annuels contenant certains des éléments exigés pour le rapport du président. Toutefois, au moment de notre vérification (en mars 2003), aucun des centres n'avait présenté un rapport annuel pour l'exercice 2001-2002. Les rapports annuels les plus récents figurant dans les dossiers du ministère concernaient l'exercice 2000-2001 et certains des renseignements financiers contenus dans ces rapports annuels ne correspondaient pas avec d'autres informations reçues par le ministère. Il n'y avait aucune preuve, dans les dossiers, indiquant que le ministère avait fait un suivi au sujet de ces divergences.

Recommandation

Afin de faire en sorte qu'un processus de surveillance adéquat est en place pour démontrer que les Centres d'excellence de l'Ontario font une utilisation raisonnable des deniers publics, conformément aux attentes définies quant au rendement, le ministère doit :

- **mettre en œuvre un processus de suivi de la réception de tous les rapports de surveillance et faire un suivi rapide au sujet de tout rapport en retard;**
- **examiner correctement tous les rapports reçus et faire concorder l'information des rapports annuels avec celle figurant dans les états financiers vérifiés, afin de s'assurer que l'information transmise est exacte et complète.**

Réponse du ministère

Le ministère convient qu'une surveillance adéquate du programme des Centres d'excellence de l'Ontario doit être effectuée et il veillera à ce que ce soit le cas.

Le ministère est en train de mettre en œuvre une nouvelle structure de gouvernance pour les Centres d'excellence, par le recours à une société sans but lucratif, Ontario Centres of Excellence Inc., qui assurera la gestion des centres en vertu d'un contrat conclu avec le ministère. Ce contrat précisera les mesures du rendement ainsi que les exigences en matière de responsabilité et de saine gouvernance. Ce contrat se terminera le 31 mars 2004.

SURVEILLANCE DES BOURSES DU PREMIER MINISTRE POUR L'EXCELLENCE EN RECHERCHE

Les établissements dont les chercheurs reçoivent des subventions du programme des Bourses du premier ministre pour l'excellence en recherche (BPMER) doivent, en vertu du contrat conclu avec la province, présenter au ministère, chaque année, des rapports financiers et sur le rendement dans les six mois suivant la fin de l'exercice. En raison de cette exigence, l'établissement doit tenir une comptabilité distincte pour chaque subvention, afin de faire le suivi des dépenses du projet et de consigner tout autre appui financier reçu. Les rapports sur le rendement doivent préciser le montant des sommes versées ou engagées par le secteur privé, le nombre de chercheurs appuyés par la bourse ainsi que le nombre de publications, de brevets et de licences qui découlent de la recherche des bénéficiaires de la bourse. Le ministère a la responsabilité de faire le suivi des mesures du rendement et il doit regrouper l'information sur le rendement dans un rapport annuel remis au conseil des BPMER en vue d'un examen et d'un envoi au ministre.

Au 1er octobre 2002, le tiers des bénéficiaires des BPMER que nous avons examinés n'avait pas transmis les rapports financiers requis et plus de la moitié n'avait pas présenté de rapports sur le rendement pour l'exercice précédent. Qui plus est, certains rapports étaient en retard de trois ans. La plupart des rapports qui avaient été reçus avaient été présentés en retard. Le ministère ne faisait pas le suivi des présentations par les bénéficiaires des bourses, ce qui lui aurait permis de s'assurer que tous les rapports exigés étaient reçus à temps. Il n'y avait non plus aucune indication d'un suivi adéquat de la part du ministère.

Les rapports financiers sont nécessaires pour permettre au ministère de vérifier si les bénéficiaires respectent les modalités de leur contrat, par exemple en s'assurant que les fonds sont utilisés pour les fins prévues et que les contributions exigées de la part du secteur privé ont été reçues. Cependant, le ministère n'examinait pas adéquatement les rapports financiers présentés par les bénéficiaires et l'exactitude de bon nombre de ces

rapports était douteuse. Ainsi, pour plusieurs des rapports que nous avons examinés, la valeur cumulative de la contribution de la province, qui était indiquée par les bénéficiaires pour des périodes successives, était supérieure à la contribution provinciale maximale établie en vertu de l'entente de financement. Le ministère n'avait pas cerné ces écarts en vue d'un suivi.

Les rapports sur le rendement aident le ministère à évaluer si un programme atteint les objectifs fixés consistant à attirer, à développer et à conserver des étudiants diplômés et des chercheurs de valeur en Ontario. Les établissements bénéficiaires ont la responsabilité de faire un suivi des différentes mesures du rendement, y compris le nombre de chercheurs appuyés par la bourse et le nombre d'étudiants du groupe de recherche qui sont en bout de ligne embauchés par des entreprises de l'Ontario, ainsi que de faire rapport à ce sujet. Le ministère a pour tâche de regrouper l'information sur le rendement (comme le départ des chercheurs de la province et l'arrivée de ceux-ci en Ontario) et de faire rapport chaque année au sujet des résultats du programme. Toutefois, outre le fait qu'il n'a pas veillé à ce que tous les rapports sur le rendement exigés soient présentés, le ministère n'a pas regroupé l'information qui a été transmise et il n'a pas fait rapport au conseil des BPMER et au ministre conformément aux exigences.

Recommandation

Pour s'assurer que le programme des Bourses du premier ministre pour l'excellence en recherche atteint les objectifs fixés, soit attirer, développer et conserver des étudiants diplômés et des chercheurs de valeur en Ontario, et que les fonds sont dépensés correctement, le ministère doit :

- **faire en sorte que tous les rapports financiers et sur le rendement soient reçus au moment opportun;**
- **vérifier si les fonds sont dépensés pour les fins prévues, si l'information présentée est exacte et si les objectifs et les jalons des projets sont atteints;**
- **analyser et regrouper l'information sur le rendement transmise par les établissements bénéficiaires, afin d'évaluer les résultats du programme et de communiquer cette information chaque année au conseil du programme ainsi qu'au ministre, conformément aux exigences.**

Réponse du ministère

Le ministère convient de ce point et il va examiner les méthodes actuelles afin de vérifier si les fonds sont utilisés pour les fins prévues et si des renseignements adéquats sur les résultats du programme des Bourses du premier ministre pour l'excellence en recherche sont reçus, analysés, regroupés et transmis en temps opportun.

SURVEILLANCE DES ÉVENTUELS CONFLITS D'INTÉRÊTS

Pour s'assurer que les activités du gouvernement sont exécutées de manière ouverte, équitable et transparente, le Conseil de gestion du gouvernement a produit deux directives portant sur les éventuels conflits d'intérêts des fonctionnaires et sur les personnes nommées par le gouvernement : il s'agit de la Directive sur les conflits d'intérêts et les restrictions après-emploi pour les fonctionnaires et les agents publics et de la Directive sur les personnes nommées par le gouvernement. On est en présence d'un conflit d'intérêts si les intérêts personnels de quelqu'un peuvent s'avérer contradictoires ou être en conflit avec les responsabilités publiques de cette personne. Le ministère a pour tâche de surveiller les éventuels conflits d'intérêts de ses employés actuels et de ses anciens employés ainsi que (en vertu d'ententes conclues avec les conseils de programme) de nombreuses personnes nommées par le gouvernement. Tous les conseils doivent signaler au ministre responsable tout conflit d'intérêts éventuel, afin que des mesures correctrices puissent être prises au besoin.

Le ministère compte sur le savoir-faire de membres des milieux de la recherche universitaire et industrielle, afin que ceux-ci passent en revue les demandes de fonds pour une recherche et participent aux conseils et groupes d'examen. De nombreux conseils consultatifs de l'Ontario, qui en général comprennent des personnes nommées des milieux universitaire, industriel et gouvernemental, recommandent au ministre les propositions de recherche à financer. Habituellement, les membres des conseils et des groupes d'examen sont peu ou pas rémunérés, mais ils peuvent participer aux propositions de recherche présentées en vue d'un financement ou encore être actionnaires de sociétés qui s'associent à des chercheurs présentant des propositions. De plus, les personnes nommées peuvent faire partie de plusieurs conseils et groupes d'examen. Par conséquent, on doit disposer de règles claires, cohérentes et rigoureusement appliquées quant aux conflits d'intérêts pour tous les programmes de sciences et de technologie. Malgré cela, le ministère n'a aucune méthode pour surveiller l'émergence d'éventuels conflits d'intérêts.

Les membres des conseils de programme et des groupes d'examen qui ont un intérêt envers une proposition de recherche, en raison de leurs rapports avec un associé du secteur privé ou avec l'établissement candidat, doivent éviter de participer à toute discussion portant sur cette proposition. Nous avons passé en revue les procès-verbaux de conseils de plusieurs programmes et nous avons remarqué que, dans certains cas, des membres d'un conseil avaient d'eux-mêmes indiqué plusieurs situations d'éventuels conflits et s'étaient retirés des discussions sur les propositions correspondantes. Toutefois, nous avons également constaté des cas, que nous avons signalés au ministère, pour lesquels il aurait fallu indiquer qu'un conflit d'intérêts prévalait, mais les procès-verbaux correspondants ne comprenaient aucune indication à l'effet qu'un conflit avait été signalé. Le ministère ne disposait pas de renseignements suffisants pour déterminer si tous les conflits avaient été correctement signalés, car il n'exige pas que les personnes nommées aux conseils et les membres des groupes consultatifs divulguent les conflits d'intérêts éventuels ou réels, à leur nomination ou en cas de changement subséquent quant aux circonstances. De plus, nous n'avons

remarqué aucune indication précisant que le ministère a été avisé de tous les éventuels conflits d'intérêts, comme l'exigent les directives du Conseil de gestion du gouvernement.

Recommandation

Pour garantir le respect des exigences du gouvernement quant à l'après-emploi et aux conflits d'intérêts et pour s'assurer que ses activités de sciences et de technologie sont exécutées de manière ouverte, équitable et transparente, le ministère doit :

- **élaborer des politiques cohérentes sur les conflits d'intérêts qui s'appliquent à tous les programmes de subventions en sciences et en technologie;**
- **produire des méthodes normalisées servant à surveiller adéquatement les éventuels conflits d'intérêts;**
- **informer le ministre responsable de tous les conflits d'intérêts, conformément aux exigences.**

Réponse du ministère

Le ministère convient que l'exécution des programmes de sciences et de technologie doit faire preuve d'ouverture, d'équité et de transparence.

Le ministère compte mettre sur pied un comité de travail chargé d'élaborer des politiques cohérentes au sujet des conflits d'intérêts pour ses programmes et il va collaborer avec les ministères centraux à cet égard. Le ministère se servira des dispositions sur les conflits d'intérêts qui s'appliquent aux membres des conseils consultatifs et aux groupes de spécialistes et qui sont établies en vertu des directives et des lignes directrices du Conseil de gestion comme point de départ pour l'examen.

Le ministère prendra les mesures nécessaires, s'il y a lieu, pour faire en sorte que les politiques soient respectées et, au besoin, il signalera au ministre les questions de conflits d'intérêts.

Avantages des projets

Parmi les avantages des programmes de sciences et de technologie, mentionnons le fait qu'on conserve les droits de propriété intellectuelle et le soutien de l'industrie. Le fait de conserver les droits de propriété intellectuelle en vue d'une utilisation en Ontario procure des avantages économiques à la province, car la recherche qui porte fruit peut stimuler l'activité économique (notamment en créant des emplois). Le soutien de l'industrie est également bénéfique pour la province sur le plan économique, car la plupart des programmes visent à encourager la participation de l'industrie et cette participation stimule en général une recherche qui procure des avantages économiques, ce qui par voie de conséquence est avantageux pour toute l'économie.

DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les droits de propriété intellectuelle consistent en la propriété établie en vertu de la loi découlant d'activités de recherche et universitaires et qui peut résulter en des brevets, des marques de commerce et des droits d'auteur. Le propriétaire de la propriété intellectuelle peut interdire l'utilisation de cette propriété par d'autres personnes. Ce droit peut également être transféré ou vendu. L'un des principaux objectifs du ministère consiste à appuyer la création d'emplois et la croissance économique. Par conséquent, les bénéficiaires de subventions ont la responsabilité d'utiliser la propriété intellectuelle en Ontario ou de faire tout en leur pouvoir pour concéder une licence de sorte que la propriété intellectuelle soit utilisée en Ontario.

Nous avons passé en revue un certain nombre de programmes de sciences et de technologie du ministère afin de déterminer si les découvertes effectuées dans le cadre de la recherche profitaient à la province et, en bout de ligne, à ses contribuables. Nous avons constaté que le ministère ne disposait pas de lignes directrices générales protégeant ses intérêts quant aux droits de propriété intellectuelle. Par exemple, les contrats du ministère établis en vertu du programme des Bourses du premier ministre pour l'excellence en recherche ne contenaient aucune clause au sujet des droits de propriété intellectuelle. Les exigences du ministère en rapport avec d'autres programmes comportaient des lacunes tout aussi importantes :

- Le protocole d'entente (PE) conclu entre le ministère et le Conseil du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement exige que les contrats avec les bénéficiaires de subventions du Fonds d'encouragement comprennent une clause sur la propriété intellectuelle garantissant que l'établissement bénéficiaire est autorisé à utiliser la propriété intellectuelle nécessaire à la réalisation du projet et qu'il ne va pas se départir de ces droits sans le consentement de la province. Toutefois, nous avons constaté que plus de 80 % des contrats que nous avons examinés ne comportaient pas de clause de ce type. On nous a indiqué que des fonds avaient été engagés pour des projets et que, par la suite, on avait remis à une date non précisée le versement des fonds en raison de conflits au sujet des droits de propriété intellectuelle.
- Le PE exige également que les droits de propriété intellectuelle découlant, le cas échéant, d'une recherche financée par le ministère soient détenus par l'établissement bénéficiaire plutôt que par les chercheurs ou les associés du secteur privé. L'établissement bénéficiaire doit conclure des ententes de commercialisation mutuellement convenues avec ses partenaires commerciaux et démontrer de quelle façon le projet procure des avantages économiques à l'économie de l'Ontario et non seulement aux partenaires commerciaux. Cette clause vise à s'assurer que la recherche financée par le gouvernement est en premier lieu bénéfique pour les Ontariens. Toutefois, contrairement à la politique sur les programmes, 73 % des contrats que nous avons examinés précisaient que la propriété intellectuelle pouvait appartenir à l'inventeur ou à l'établissement bénéficiaire et qu'il incombait à ces parties de déterminer qui serait le détenteur de ces droits. De plus, les contrats n'obligeaient pas

les détenteurs des droits de propriété intellectuelle à assurer des avantages pour l'Ontario. Par conséquent, les intérêts économiques de la province ne sont peut-être pas suffisamment protégés. Le rapport de 1999 d'un groupe de spécialistes remis au Conseil consultatif des sciences et de la technologie du premier ministre et portant le titre *Les investissements publics dans la recherche universitaire : comment les faire fructifier* concluait que le fait d'accorder les droits de propriété intellectuelle aux chercheurs universitaires plutôt qu'à l'université elle-même est l'un des facteurs les plus importants des occasions de commercialisation ratées au Canada.

Recommandation

Pour favoriser l'atteinte de ses objectifs généraux consistant à encourager la création d'emplois et la croissance économique, au profit de la population de l'Ontario, le ministère doit :

- **garantir le respect des politiques sur les programmes qui portent sur les droits de propriété intellectuelle;**
- **examiner les politiques en place et assurer la cohérence entres les programmes en ce qui concerne les droits de propriété intellectuelle;**
- **évaluer officiellement les résultats des différents programmes en ce qui a trait à l'atteinte de leurs objectifs.**

Réponse du ministère

La méthode qui prévaut actuellement un peu partout en Amérique du Nord consiste à permettre aux établissements de recherche de remettre les droits de propriété intellectuelle à l'établissement lui-même ou au chercheur. Le ministère va mettre sur pied un comité de travail qui collaborera avec les ministères centraux et qui examinera les politiques sur les droits de propriété intellectuelle pour tous les programmes de sciences et de technologie, dans le but de déterminer la meilleure façon d'atteindre les objectifs du ministère et de s'assurer que tous les établissements de recherche de l'Ontario font l'objet d'un traitement équitable et peuvent se prévaloir du financement offert en vertu des programmes de sciences et de technologie.

SOUTIEN DE L'INDUSTRIE

Une participation de l'industrie est exigée pour la plupart des programmes du ministère. On vise ainsi à s'assurer que la recherche réalisée présente un intérêt commercial pour le milieu des affaires et que, par conséquent, elle va entraîner une croissance économique. L'intérêt du secteur privé envers la recherche en question détermine sa volonté à appuyer cette recherche, de différentes façons. Les contributions en nature portent notamment sur l'équipement, les logiciels privés, les salaires des chercheurs et les frais généraux. On doit

estimer correctement la valeur de ces contributions afin de s'assurer que chacun des partenaires financiers contribue sa juste part, qui est établie d'après les politiques du programme de financement.

Nous avons passé en revue les contributions en argent et en nature de l'industrie aux projets financés par le ministère et nous avons constaté que le ministère n'avait pas garanti le respect, par les bénéficiaires, des exigences du programme en ce qui concerne la participation de l'industrie ou encore n'avait pas établi de politiques cohérentes d'évaluation des contributions en nature. Par exemple :

- Le Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement (Fonds d'encouragement) exige que toutes les propositions approuvées comportent des contributions ou des engagements confirmés de la part du secteur privé s'élevant au moins à un tiers du coût de la proposition : on vise ainsi à s'assurer que les fonds sont engagés relativement à des propositions utiles pour les entreprises et l'industrie. Toutefois, pour 30 % des projets que nous avons examinés, on ne disposait pas dans les dossiers de lettres de confirmation d'engagement de la part d'associés du secteur privé. Les engagements non confirmés s'élevaient à 38 millions de dollars (contributions en argent et en nature). De plus, la politique exigeant une contribution de la part du secteur privé s'élevant à un tiers des coûts n'a pas été appliquée de façon uniforme à tous les projets. Les contributions du ministère variaient de 4 à près de 60 % du coût total du projet. Certains projets ont été approuvés même si la contribution du ministère était supérieure au tiers précisé par la directive, mais pour d'autres projets on exigeait que les responsables trouvent des fonds supplémentaires dans un délai précis afin de respecter l'exigence des 33 %.
- Les contributions en nature sont acceptées si elles sont cruciales à la réussite de la proposition et si leur valeur en argent est établie de manière raisonnable, normalement par le recours à une évaluation par un tiers. Le protocole d'entente exige que le Conseil du Fonds d'encouragement élabore des critères sur l'évaluation des contributions en nature et pour s'assurer que les demandes présentées respectent ces critères. Une évaluation juste des contributions du secteur privé est essentielle, car on doit s'assurer que la contribution du Fonds d'encouragement aux projets n'est pas démesurée du fait qu'on égale des contributions en nature dont la valeur est surestimée. Toutefois, au moment de notre vérification, malgré les 113,6 millions de dollars en contributions en nature de la part du secteur privé qui ont été déclarés, on ne disposait d'aucun critère pour l'évaluation des contributions en nature. Nous avons examiné chacune des contributions en nature du secteur privé dont la valeur était estimée à plus de 2 millions de dollars et nous n'avons remarqué dans les dossiers aucune indication d'évaluations indépendantes par des tiers qui auraient confirmé que la valeur précisée pour les contributions en nature était juste.

Recommandation

Pour mieux s'assurer que les contributions exigées du secteur privé sont effectivement effectuées, le ministère doit :

- **vérifier si les lettres de confirmation d'engagement exigées sont reçues avant d'accorder des fonds à un projet de recherche;**
- **appliquer de manière uniforme les critères concernant le financement proportionnel du programme et la description de la justification de toute exception;**
- **élaborer des politiques en vue d'une évaluation indépendante des contributions en nature.**

Réponse du ministère

Le ministère convient que le secteur privé doit contribuer aux projets de recherche et il a confié la responsabilité de se procurer des fonds du secteur privé aux établissements de recherche, en vertu de l'accord contractuel conclu avec le ministère.

Le ministère fera en sorte que secteur privé contribue à chaque projet, il décrira les exceptions et il élaborera des politiques adéquates en vue d'une évaluation indépendante de toutes les contributions en nature ayant une valeur matérielle.

CONTRÔLES FINANCIERS ET ADMINISTRATIFS DES PROGRAMMES

Administration des programmes

La Division des sciences et de la technologie dispose d'environ 50 employés et ses frais d'exploitation directs s'élèvent à environ 7,8 millions de dollars. La Division a versé plus de 1,3 milliard de dollars en paiements de transfert du 1er avril 1998 au 31 mars 2003 et elle s'est engagée à verser 3 milliards de plus. Les conseils consultatifs remettent au ministre la liste des projets à approuver en vue d'un financement, souvent sans que le personnel du ministère effectue un examen et confirme que toutes les politiques importantes ont été respectées. On nous a informés que le ministre avait approuvé chacun des bénéficiaires de subvention qui avait été recommandé par les conseils consultatifs du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement (Fonds d'encouragement), des Bourses du premier ministre pour l'excellence en recherche et du Programme de la Médaille de platine du premier ministre pour l'excellence en recherche.

Nous avons passé en revue les contrôles financiers et administratifs de la Division et nous avons conclu que les contrôles des bénéficiaires des paiements de transfert devaient être améliorés. Nous avons notamment relevé les points suivants :

- En ce qui concerne le programme du Fonds d'encouragement, la politique du programme exige que le contrat conclu entre la province et le bénéficiaire soit signé dans les 90 jours suivant l'approbation du projet et que les fonds ne soient pas versés tant qu'un contrat n'a pas été signé. On doit disposer d'une entente contractuelle pour s'assurer que les intérêts de la province, de l'établissement, du chercheur et des bailleurs de fonds du secteur privé sont protégés et que les rôles et les responsabilités de chaque participant sont clairement définis. Depuis la mise en place du programme, en 1997, plus de 100 projets ont été approuvés, ce qui représente un financement de 435 millions de dollars de la part du programme. Toutefois, près de 30 % de ces projets, pour lesquels un versement total de 128 millions de dollars par le Fonds d'encouragement avait été approuvé, ne comportaient pas de contrat. Même si l'administrateur du programme avait garanti qu'aucune somme n'avait été versé aux projets pour lesquels on ne disposait d'aucun contrat, une somme de 128 millions de dollars avait été engagée quant au programme pour des projets inactifs : pour ces projets, la période moyenne qui s'était écoulée depuis leur approbation était de plus de 18 mois et, dans le cas de certains projets, l'approbation remontait à trois ans.
- Plusieurs programmes de sciences et de technologie ont fourni des fonds supérieurs aux besoins actuels des bénéficiaires. Par exemple, d'autres ministères avaient versé d'avance des fonds aux bénéficiaires de subventions complémentaires du Fonds innovation-recherche de l'Ontario, ce qui a entraîné un paiement anticipé par le ministère. De plus, on a remis au Fonds ontarien pour l'innovation 510 millions de dollars de plus que la somme dont il avait besoin et, au début de l'exercice 2002-2003, le Fonds avait reçu 72 millions de dollars en intérêts. Par ailleurs, le ministère a véritablement tenté de réduire le versement anticipé de fonds aux Centres d'excellence de l'Ontario et, en conséquence, le gouvernement a peut-être économisé plus de 500 000 $ en intérêts par année.
- Un membre du conseil consultatif du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement et un membre du conseil de l'IIO (il s'agit essentiellement d'une société privée) ont signé un contrat avec un particulier devant travailler pour le Fonds d'encouragement. Cette personne devait recevoir 100 000 $ par année, plus les frais de bureau et de déplacements. Toutefois, aucun des deux membres du conseil n'était autorisé à embaucher un employé pour un programme ministériel.
- Même si le ministère reconnaît la nécessité de systèmes d'information qui offrent des renseignements pertinents, exacts, complets et en temps opportun sur les programmes, aucun système de ce type n'est en place pour aider le personnel du ministère à gérer les programmes de paiement de transfert. Au sein du ministère, on fait appel à des listes informatiques ou manuelles de projets et des principales activités pouvant exiger des mesures. Un système d'information de gestion bien conçu permettrait de réunir les données importantes dont on a besoin pour faire le suivi du rendement et pour comparer ces données aux jalons précisés aux contrats et aux objectifs établis, pour le programme dans son ensemble et pour différents bénéficiaires de subventions.

Recommandation

Afin d'améliorer les contrôles financiers et administratifs de la Division, pour contribuer à assurer le respect des impératifs économiques et pour améliorer l'efficacité du personnel, le ministère doit :

- **évaluer le bien-fondé constant des différents projets de recherche approuvés qui sont inactifs et, au besoin, mettre un terme aux engagements de financement des projets inactifs;**
- **passer en revue les fonds payés d'avance, de sorte que les paiements ne servent qu'à prendre en compte les besoins courants;**
- **préciser les rôles et les responsabilités des membres des conseils consultatifs et des autres personnes qui participent à l'administration des programmes de sciences et de technologie;**
- **réaliser un système d'information afin d'offrir au personnel du ministère les renseignements dont il a besoin pour superviser efficacement ses programmes de paiement de transfert.**

Réponse du ministère

Le ministère convient de ce point et il fait remarquer qu'au cours des deux dernières années, le nombre et l'ampleur des programmes de sciences et de technologie ont augmenté considérablement. Par conséquent, le ministère met en marche un examen afin de déterminer les ressources nécessaires pour administrer efficacement ces programmes.

Le ministère examinera en outre tous les projets qui sont actuellement inactifs et il prendra des mesures adéquates pour redémarrer ou mettre un terme aux projets désignés d'ici le 31 mars 2004. De plus, le ministère est en train de réaliser un système d'information pour les programmes de paiement de transfert.

Le ministère déterminera la nécessité d'un financement anticipé et il précisera le rôle des membres des conseils consultatifs dans le cadre de son examen des politiques administratives.

Le ministère précisera les rôles et les responsabilités des membres de conseils consultatifs en ce qui concerne l'administration des programmes.

Innovation Institute of Ontario – Administration

En juin 2000, on mettait sur pied l'Innovation Institute of Ontario (IIO), une filiale du Fonds ontarien pour l'innovation, afin d'offrir des services de soutien au Fonds et peut-être à d'autres programmes du ministère. En juillet 2000, le ministère a demandé la permission de confier à l'IIO toute l'administration du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement (Fonds d'encouragement). Toutefois, contrairement au cadre du gouvernement quant à la diversification des modes de prestation des services, le ministère n'a pas effectué une analyse détaillée des différentes possibilités de prestation. De plus,

le ministère n'a pas jugé bon de produire une demande de propositions (DP), car une fois qu'une DP est publiée, toute personne qui est admissible doit faire l'objet d'un traitement équitable dans le cadre du processus et des problèmes peuvent se présenter si un soumissionnaire n'est pas traité de façon juste et si celui-ci a investi du temps et des ressources dans la préparation de sa proposition. Le recours à un fournisseur unique, simplement pour cette raison, est contradictoire aux principes fondamentaux des marchés publics.

Le ministère a précisé que l'IIO avait pour but d'offrir des services administratifs et de soutien de la façon la plus rentable possible. Toutefois, aucune analyse de rentabilisation n'a été effectuée pour appuyer le recours à l'impartition. De plus, le ministère a signalé que l'impartition n'entrainerait pas des économies importantes et même si on s'attendait à retirer certains avantages de nature qualitative, le ministère n'a pas par la suite évalué les ententes d'impartition afin de déterminer si on avait effectivement retiré ces avantages.

Les paiements versés par la Division à l'IIO en rapport avec l'administration du Fonds d'encouragement doivent se fonder sur les coûts réels supportés et ils doivent être négociés chaque année en fonction des plans d'exploitation et des budgets présentés par l'IIO. Cependant, les négociations avec l'IIO et la présentation des plans d'exploitation et des budgets annuels par l'IIO ne se font pas au moment opportun. Au moment de notre vérification, en mars 2003, le ministère n'avait pas reçu le budget de l'exercice se terminant le 31 mars 2003. Par ailleurs, les frais de l'exercice 2001-2002 n'avaient été approuvés qu'après la fin de cet exercice.

Qui plus est, le ministère ne sait pas si les montants réclamés par l'IIO sont raisonnables. Le ministère ne reçoit pas d'états financiers vérifiés de l'IIO. Ces états pourraient confirmer que les dépenses indiquées par l'IIO ont été véritablement supportées. Nous avons demandé à l'IIO de nous transmettre les états financiers et nous avons reçu des états non vérifiés pour les exercices 2000-2001 et 2001-2002. Même si les catégories de dépenses de ces états financiers différaient de celles des demandes de financement, les montants versés à l'IIO pour les salaires et les avantages sociaux (établis d'après la demande de financement), en rapport avec l'administration du Fonds d'encouragement, étaient supérieurs aux salaires indiqués pour la société dans son ensemble dans les états financiers : le montant était ainsi de 200 000 $ de plus pour l'exercice 2000-2001 et de 120 000 $ de plus pour l'exercice 2001-2002. Cette situation peut être en partie attribuable à la différence entre les catégories de dépenses des états financiers et celles des demandes de financement. Toutefois, le ministère n'avait pas cerné ces divergences ou fait un suivi à ce sujet.

Le Fonds d'encouragement ne doit payer qu'une part des coûts de l'IIO, car l'IIO offre des services administratifs à d'autres programmes financés par le ministère. Cependant, le ministère n'a jamais reçu d'évaluation du volume de travail qui aurait justifié les montants réclamés du Fonds d'encouragement et d'autres programmes financés par le gouvernement. De plus, au cours de ses deux premières années de service, l'IIO, une société sans but lucratif, a cumulé des recettes totales de 4 millions de dollars, ce qui est 700 000 $ de plus que le total de ses dépenses.

En outre, on ne sait trop de quelle façon les dépenses sont gérées par l'IIO et son organisme parent, le Fonds ontarien pour l'innovation. Par exemple, les états financiers de 2001-2002 du Fonds précisent qu'un prêt de 400 000 $ a été consenti à l'IIO. Selon l'entente conclue entre le ministère et le fiduciaire, les versements du Fonds ne sont autorisés que pour le financement de projets de recherche admissibles et pour l'administration du Fonds, et non pour consentir des prêts à d'autres organismes.

Recommandation

Pour s'assurer que les sommes versées à l'Innovation Institute of Ontario (IIO) pour l'administration du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement (Fonds d'encouragement) sont raisonnables, le ministère doit :

- **déterminer si les avantages escomptés de l'impartition ont été obtenus;**
- **insister auprès de l'IIO afin que celui-ci transmette le budget et les plans d'exploitation avant le début de chaque exercice, plutôt qu'après la fin de l'exercice;**
- **s'assurer de recevoir les états financiers vérifiés de l'IIO en vue de l'évaluation de la pertinence des frais réclamés pour l'administration du Fonds d'encouragement;**
- **s'assurer que la répartition détaillée des prévisions budgétaires concorde avec les catégories de dépenses employées dans les états financiers et faire un suivi en cas de toute divergence.**

Réponse du ministère

Le ministère convient que les sommes versées à l'Innovation Institute of Ontario (IIO) pour l'administration du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement (Fonds d'encouragement) doivent être raisonnables et transparentes et il collabore avec l'IIO afin d'améliorer la situation quant au moment auquel les rapports sont remis ainsi qu'aux rapports eux-mêmes. Parmi les points à améliorer concernant les rapports, mentionnons les détails des services offerts et les frais réclamés.

Le Fonds d'encouragement figure parmi les programmes que le ministère compte évaluer au cours de l'exercice 2003-2004, conformément aux lignes directrices du Conseil de gestion. L'entente de service sera examinée dans le cadre de cette évaluation de programmes.

MESURE ET RAPPORT DE L'EFFICACITÉ DES PROGRAMMES

Planification des programmes

Le mandat d'un organisme précise son but global et l'orientation générale, en plus d'aider à élaborer les plans spécifiques à mettre en œuvre. Le mandat du ministère consiste à

rehausser la compétitivité des entreprises et la prospérité de l'économie de l'Ontario en favorisant l'innovation, la croissance économique et la création d'emplois. La Division des sciences et de la technologie vise à contribuer à la réalisation de ce mandat en mettant en place une culture de l'innovation, en investissant dans les gens et dans l'infrastructure dans le but de générer des connaissances ainsi qu'en assurant un climat propice incitant à la commercialisation de la recherche et à l'offre des connaissances sur le marché. Toutefois, la Division ne dispose pas de plan stratégique comportant des buts définis qui l'aideraient à s'acquitter de son mandat.

Étant donné que le ministère ne gère pas directement bon nombre des programmes financés par la Division des sciences et de la technologie, il est important de disposer non seulement de mécanismes de reddition de comptes adéquats et de buts clairement établis, mais également d'assurer une collaboration au sein des organismes. Toutefois, comme nous l'avons indiqué précédemment, on ne transmet pas au ministère des renseignements suffisants sur les activités de certains de ses programmes pour permettre une coordination adéquate des activités de financement. Par exemple, la Division ne reçoit pratiquement aucune information du Fonds ontarien pour l'innovation au sujet de la façon dont celui-ci utilise les fonds publics à sa disposition, qui s'élèvent à 750 millions de dollars, et la Division n'est pas informée des principaux objectifs du Fonds, de ses priorités en matière de financement ou de ses plans d'avenir. Le ministère a la responsabilité de coordonner les programmes de sciences et de technologie dans l'ensemble de la province. Cette coordination comprendrait l'établissement des paramètres des programmes ainsi que l'élaboration de politiques précises qui assureraient une solide cohérence et une orientation pour le Fonds, les conseils consultatifs des programmes et les autres décideurs.

On doit disposer d'orientations stratégiques précisant des buts clairs, les priorités et les résultats escomptés pour pouvoir prendre les décisions quant à la recherche, pour mettre au point des programmes et, en bout de ligne, pour choisir les projets de recherche qui conviennent. Depuis la mise sur pied du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement, en 1997, le ministère a annoncé le lancement de plus d'une douzaine de nouveaux programmes de paiement de transfert en matière de sciences et de technologie, dont certains s'adressent à des domaines de recherche très spécifiques. Les engagements de ces programmes varient de 10 millions de dollars à plus de 1 milliard de dollars. Toutefois, l'annonce de nouveaux programmes n'a pas entraîné l'élaboration d'un plan complet ou l'évaluation systématique des besoins de la province à long terme.

Le ministère a signalé un cadre stratégique pour les programmes de sciences et de technologie de l'Ontario. Cette stratégie précise différents concepts qui visent la création d'emplois à grande valeur ajoutée dans la province. Toutefois, le ministère ne dispose pas d'un plan détaillé décrivant de quelle façon il compte atteindre cet objectif. Les activités de sciences et de technologie du ministère exigent un plan stratégique d'ensemble en vue de l'établissement de paramètres et de politiques cohérentes pour les programmes existants et pour orienter la réalisation de nouveaux programmes.

Recommandation

Pour officialiser ses responsabilités de coordination et pour offrir une orientation claire en matière de réalisation et de prestation de programmes, le ministère doit :

- **examiner tous les programmes de recherche et préparer un plan stratégique détaillé qui précise des buts et des objectifs spécifiques pour la recherche effectuée dans la province;**
- **décrire les politiques, notamment les règles concernant les conflits d'intérêts, les critères de sélection des projets et les lignes directrices sur la surveillance, que tous les programmes doivent respecter, peu importe le mode de prestation retenu.**

Réponse du ministère

Le ministère convient qu'il doit disposer d'une orientation claire pour ses programmes de recherche et il compte continuer à peaufiner et à mettre à jour le cadre stratégique, afin d'assurer son utilité quant à l'appui de la recherche en Ontario.

Le ministère est d'accord pour préciser ses objectifs en matière d'appui des activités de recherche et de développement en Ontario.

En raison des conclusions de la vérification, le ministère compte passer en revue les politiques quant à la prestation des programmes avec des spécialistes internes et externes, pour tous les programmes de recherche, et établir une démarche cohérente au sujet des conflits d'intérêts, des critères de sélection, des accords contractuels et des lignes directrices sur la surveillance. Toute politique subséquente devra tenir compte des différences en ce qui concerne les objectifs des divers programmes.

Rapports sur l'efficacité

Par l'entremise du processus de planification des activités du gouvernement, le ministère doit faire rapport au Conseil de gestion du gouvernement et, en bout de ligne, publier un plan des activités joint à un rapport annuel décrivant les plans du prochain exercice de même que les rapports sur le rendement de l'exercice précédent. Le processus de planification des activités vise à améliorer la prise de décisions, à appuyer la réalisation et la prestation de programmes de grande qualité, à faire en sorte que les résultats des programmes concordent avec les priorités générales du gouvernement et à améliorer le respect par le ministère de sa responsabilité d'obtenir des résultats et d'évaluer ceux-ci. Les plans d'activités et les rapports annuels publiés ont également pour but de favoriser l'ouverture et la responsabilité envers le public et la législature.

Nous avons examiné le processus de planification des activités du ministère. Le ministère y décrit différentes mesures du rendement pour ses principales activités, dont chacune comporte des objectifs et des engagements particuliers. Même si certains résultats obtenus ont été signalés à l'interne, le ministère n'a pas vérifié et n'a pas fait rapport publiquement au sujet de l'atteinte de ses buts globaux consistant à favoriser l'innovation, la croissance économique et la création d'emplois. Une seule mesure du rendement était indiquée dans le plan d'activités publié par le ministère pour l'exercice 2002-2003. Cette mesure du rendement, soit la croissance prévue de la valeur de la recherche non parrainée par le gouvernement au cours des cinq prochaines années, est axée sur l'avenir et elle ne tient pas compte de l'incidence des efforts déployés par le ministère pour atteindre les objectifs fixés.

Au cours des exercices précédents, les objectifs du ministère portaient notamment sur la croissance de l'industrie de la santé et de la biotechnologie de l'Ontario, la participation accrue à l'économie numérique et la croissance des emplois au sein de l'économie du savoir de l'Ontario, par rapport aux régions retenues pour la comparaison. Toutefois, on nous a informés que ces buts et les mesures du rendement correspondantes ont été laissés de côté, car l'influence du ministère était en bonne partie indirecte et le ministère était tributaire de l'établissement de partenariats efficaces entre les universités et le secteur privé d'une part et le gouvernement d'autre part.

Afin de déterminer si le ministère a élaboré des mesures du rendement précises pour les différents programmes, nous avons examiné tous les programmes de sciences et de technologie faisant preuve d'engagements de paiement de transfert de 10 millions de dollars ou plus. Les programmes de sciences et de technologie d'envergure publiaient leurs résultats chaque année, même si ces rapports étaient souvent désuets. De nombreux programmes n'indiquaient que la liste des subventions, le récit des recherches fructueuses ou les mesures axées sur les activités, comme le nombre de projets financés ou les sommes versées par le secteur privé. Ces rapports n'indiquaient pas l'incidence des initiatives de financement du ministère sur la promotion de l'innovation, de la croissance économique et de la création d'emplois. De plus, l'absence de rapports produits en temps opportun empêche le ministère de prendre les mesures correctrices nécessaires, le cas échéant, au moment qui convient.

De toutes les initiatives de financement du ministère, les Centres d'excellence de l'Ontario reçoivent certes la palme pour avoir élaboré le système le plus complet sur la mesure du rendement et la production de rapports à ce sujet. Ainsi, les centres ont indiqué que de 1998-1999 à 2001-2002, suite aux recherches qu'ils ont parrainées, 98 entreprises dérivées ont été mises sur pied, 536 personnes ont été employées, 406 brevets et droits d'auteur enregistrés ont été émis et 30 millions de dollars d'investissement supplémentaire ont été générés au sein du secteur privé. Même s'il s'agit de mesures du degré de réussite, le ministère n'a pas établi d'objectifs ou de repères d'après lesquels on pourrait mesurer des résultats de cette nature, afin de pouvoir aisément déterminer si l'initiative a réussi ou échoué.

En décembre 2002, le ministère a publié l'Indice de l'innovation pour l'Ontario. Ce rapport vise à évaluer la transition de la province en faveur d'une économie du savoir, indiquant comment l'Ontario se comporte à cet égard par comparaison à d'autres régions et en précisant les points exigeant une amélioration. L'indice fait rapport au sujet de 30 indicateurs portant sur la connaissance de la communauté, l'infrastructure, le transfert et l'utilisation des connaissances ainsi que les résultats économiques et sociaux. L'indice constitue certes un outil utile pour l'évaluation du rendement de la province. Cependant, les indicateurs ne visaient pas à distinguer l'incidence des programmes de sciences et de technologie du ministère. Le ministère n'a aucune influence directe sur certains indicateurs, notamment l'inscription des élèves aux cours de sciences de niveau secondaire. Les activités du ministère ont par contre des répercussions sur les indicateurs qui se rapportent au rendement en matière d'innovation, comme le nombre de brevets, le nombre de démarrages d'entreprise et les taux d'adoption de la technologie. Toutefois, le ministère devrait toujours déterminer à quel point ses activités influent sur ces mesures établies à l'échelle de la province.

Recommandation

Afin d'assurer un meilleur respect de sa responsabilité envers le public et la législature quant à son utilisation des fonds publics, le ministère doit :

- **élaborer des mesures du rendement, des objectifs et des repères qui tiennent compte de ses réalisations et de son apport aux buts globaux consistant à favoriser l'innovation, la croissance économique et la création d'emplois;**
- **réaliser les évaluations nécessaires afin de déterminer si ses initiatives contribuent à l'atteinte de ses buts globaux;**
- **faire rapport au sujet des résultats véritables concernant ces mesures, en donnant des explications en cas de tout écart important par rapport aux objectifs et aux repères établis.**

Réponse du ministère

Le ministère s'engage à mesurer l'apport de ses programmes aux efforts visant à favoriser l'innovation, la croissance économique et la création d'emplois en Ontario et il compte définir et adopter une méthode de financement pour les programmes de recherche et de développement en matière de sciences et de technologie qui soit conforme à la tendance mondiale qui prévaut et aux démarches exemplaires favorisant l'innovation.

Le ministère établira des mesures du rendement réalisables afin de préciser à quel point les programmes de sciences et de technologie contribuent à l'atteinte de ses objectifs. Il évaluera les réalisations obtenues et fera rapport à ce sujet, en plus de mettre au point et d'améliorer ces mesures au besoin.

3.08 – Environet

CONTEXTE

Le ministère de l'Environnement a le vaste mandat de restaurer, de protéger et d'améliorer l'environnement de l'Ontario afin de garantir la santé publique ainsi que la vitalité environnementale et économique. Il a pour but de faire en sorte que l'air, l'eau et les terres soient plus propres par le recours aux lois et règlements y afférents, dont la *Loi sur les ressources en eau de l'Ontario*, la *Loi sur les évaluations environnementales* et la *Loi sur la protection de l'environnement*.

En 2000, le ministère a élaboré une nouvelle vision et stratégie en matière de technologie de l'information appelée Environet, qui vise à raffermir la prestation des programmes environnementaux du ministère. Environet examine et prévoit différents systèmes d'information de gestion qui servent à recueillir les données dont la direction et le personnel du ministère ont besoin pour améliorer leurs activités d'inspection et d'autres tâches en rapport avec la conformité, ainsi qu'à faire rapport à ce sujet. Parmi les systèmes réalisés dans le cadre de la stratégie Environet, mentionnons ceux-ci :

- le Système d'information en matière d'eau potable (SIEP) comprenant une présentation par voie électronique des résultats des tests sur la qualité de l'eau effectués par les laboratoires qui analysent des échantillons d'eau provenant des installations de distribution d'eau de l'Ontario;
- un Réseau électronique d'information sur les déchets dangereux (REIDD) qui remplace l'ancien système, soit le Système d'information sur les déchets dangereux (SIDD), et qui fait le suivi des déplacements des déchets dangereux dans l'ensemble de la province;
- un registre des émissions atmosphériques (OnAir) qui reçoit les rapports sur les émissions, par voie électronique, des installations qui rejettent des aérocontaminants et qui présente cette information à un site Web public;
- un bureau mobile informatisé d'application de la loi (CAMEO) offrant un groupe d'inspection appelé « équipe d'intervention spéciale » (SWAT) qui est en mesure de consulter et de mettre à jour l'information sur l'inspection lorsqu'il se trouve sur le terrain.

Au moment de notre vérification, le ministère avait investi environ 17,1 millions de dollars dans le développement de ces applications.

Environet est une stratégie à long terme et, à ce titre, elle a pour but d'assurer une souplesse dans les réactions face aux changements futurs des lois et règlements. Plusieurs des éléments prévus n'ont pas encore été achevés. En ayant recours aux systèmes Environet, ainsi qu'à des moyens de dissuasion stricts et des activités dynamiques d'inspection et d'exécution, le ministère prévoit renforcer son analyse environnementale et ses capacités de production de rapports, en plus d'améliorer le respect, par l'industrie, de ses règlements, et de s'acquitter des engagements futurs du gouvernement en matière d'environnement.

OBJECTIFS ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION

Les objectifs de notre vérification d'Environet consistaient à établir si le ministère disposait de méthodes et politiques satisfaisantes :

- pour s'assurer que les systèmes Environet prennent suffisamment en compte les prescriptions des lois et des règlements en place;
- pour faire en sorte que les systèmes Environet soient développés conformément aux pratiques exemplaires du gouvernement et de la TI ainsi qu'aux engagements du gouvernement en matière d'environnement dont le ministère a la responsabilité.

Au début de notre vérification, nous avons déterminé les critères à utiliser pour atteindre les objectifs fixés. La haute direction du ministère a passé en revue et accepté ces critères.

À la fin du mois de mars 2003, notre vérification était en majeure partie terminée. On a notamment eu des discussions avec le personnel du ministère, en plus de passer en revue et d'analyser les politiques et les méthodes correspondantes, ainsi que les documents connexes, portant sur les quatre applications Environet importantes mentionnées plus haut.

Dans le cadre de la vérification, nous avons utilisé différentes techniques de vérification informatisées (TVI) afin d'extraire et d'analyser les données du ministère et de l'industrie figurant dans les bases de données appuyant chaque système. Étant donné l'importance des activités d'inspection du ministère qui ont pour but d'assurer le respect des règlements environnementaux, nous avons examiné l'utilisation des systèmes Environet par les inspecteurs et nous avons fait enquête au sujet de différents problèmes d'inspection soulignés dans des rapports de vérification produits précédemment.

Nous n'avons pas demandé aux vérificateurs internes du ministère de prendre en charge une partie de notre travail, car ceux-ci n'avaient effectué récemment aucune activité dans les domaines visés par la vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes des missions de certification, englobant l'optimisation des ressources et la conformité, établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés, et comprenait en conséquence les tests et autres procédures que nous jugions nécessaires dans les circonstances.

CONCLUSIONS GLOBALES DE LA VÉRIFICATION

Nous avons conclu qu'au moment de notre vérification, les systèmes Environet du ministère ne lui offraient pas l'information nécessaire pour lui permettre de s'acquitter de ses responsabilités consistant à faire en sorte que l'eau potable respecte les normes de réglementation, que les déplacements de déchets dangereux fassent l'objet d'un contrôle adéquat et que toutes les émissions atmosphériques soient surveillées selon les besoins et fassent l'objet de rapports. De plus, nous avons constaté que les systèmes Environet ne permettaient pas encore au ministère de résumer et d'analyser la conformité aux règlements ou d'optimiser les activités d'inspection en ciblant les aspects présentant les risques les plus élevés. Dans certains cas, le ministère se sert toujours d'anciens systèmes et de méthodes manuelles. On doit aussi réaliser des progrès pour que les systèmes Environet favorisent adéquatement le respect de tous les engagements du gouvernement de l'Ontario en matière d'environnement. Nos principales conclusions sont indiquées ci-après.

- Le Système d'information en matière d'eau potable (SIEP) ne précisait pas si les responsables de toutes les installations de distribution d'eau présentaient les résultats requis des tests d'échantillons. Nous avons remarqué que 300 des 1 476 installations de distribution d'eau non municipales actuellement enregistrées n'ont jamais présenté de résultats de tests au ministère. Le ministère effectue toujours un suivi au sujet de 237 de ces installations. De plus, 612 installations de distribution d'eau enregistrées, soit environ 27 % , n'avaient pas présenté le nombre minimal exigé d'échantillons d'eau pour deux des substances présentant les risques les plus élevés : les colibacilles et les coliformes fécaux.

- De nombreuses installations de distribution d'eau ont toujours des problèmes de conformité, notamment de dépassements; il s'agit dans ce cas d'échantillons d'eau présentant une concentration inacceptable (trop élevée) de substances régies. Même si les dépassements représentent moins de 1 % du total des échantillons prélevés, notre examen des données a permis de constater 6 275 dépassements depuis 2001. Parmi ceux-ci, on a établi que 3 181 dépassements étaient des résultats défavorables relatifs à la qualité de l'eau (RDQE), qui consistent en des dépassements graves ayant des répercussions sur la santé humaine.

- Les systèmes et les méthodes du ministère ne permettaient pas de s'assurer que tous les RDQE faisaient l'objet d'un rapport et d'un suivi. Par exemple, le ministère n'était pas au courant de 31 des 46 RDQE d'une installation particulière de distribution d'eau. De plus, les rapports sommaires ne faisaient pas la distinction entre les RDQE graves et les autres dépassements, ni entre les échantillons d'eau brute et les échantillons d'eau traitée. Ces rapports ne permettaient donc pas vraiment de s'assurer que les cas présentant les risques les plus élevés faisaient en priorité l'objet d'une enquête. Qui plus est, le système ne précisait pas si les problèmes relevés avaient été réglés.

- On s'est servi d'un nouveau système de suivi pour recevoir les présentations par voie électronique des producteurs, des transporteurs et des destinataires de déchets dangereux pour moins de 1 % des déplacements de déchets dangereux. On utilisait toujours l'ancien système inefficace sur papier pour traiter presque toutes les opérations, car le nouveau système ne pouvait pas accepter les manifestes présentés en format papier. Le nouveau système offrait également moins de fonctions d'analyse et de production de rapports. Même si nous avons constaté que plus de 5 000 déplacements non autorisés de déchets dangereux (ce qui représente moins de 3 % de l'ensemble des déplacements) ont été signalés par le système, nous n'avons remarqué aucune mesure de suivi au sujet d'une éventuelle enquête et d'un règlement de ces situations.
- La nouvelle application CAMEO fonctionnait très bien. Par exemple, grâce à sa possibilité d'utilisation mobile, l'équipe d'intervention spéciale (ou SWAT) peut accéder aux données du ministère depuis les sites d'inspection, ce qui permet d'accroître l'efficacité.
- Même si le ministère a récemment augmenté le nombre d'inspecteurs, les inspections effectuées actuellement représentent 73 % du nombre réalisé en 1995-1996 et les inspecteurs font en moyenne moins d'inspections par année. On nous a indiqué que cette situation était attribuable au fait que les inspections demandent aujourd'hui plus de temps. Étant donné l'augmentation importante du nombre d'installations qui sont visées par les nouveaux règlements, le ministère doit élaborer une stratégie afin de pouvoir composer avec les nouvelles installations réglementées. Par exemple, l'an dernier, les inspecteurs de l'eau n'ont rendu visite qu'à 54 des 357 stations de traitement de l'eau potable privées et à 44 des 1 119 petites stations et installations désignées.

Réponse globale du ministère

Le rapport du vérificateur provincial est conforme aux initiatives en cours du ministère qui visent à rehausser l'efficacité de ses systèmes Environet. Le ministère reconnaît que sa capacité d'exécuter des activités efficaces d'inspection, d'enquête et d'exécution de la loi dans tous ses secteurs de responsabilité (air, eau, terres) peut être améliorée par le recours à la technologie de l'information. Avec le temps, le ministère a produit de nombreux systèmes, en général en fonction de programmes particuliers, afin d'aider le personnel en lui offrant des méthodes plus efficaces de collecte et d'analyse de données, ainsi que de production de rapports.

Convenant qu'une stratégie intégrée de gestion de l'information pourrait s'avérer encore plus utile, le ministère a adopté, en 2000, la stratégie Environet sur la technologie de l'information. Cette stratégie vise à faire en sorte que le ministère dispose de renseignements à jour plus efficaces à l'aide desquels il peut gérer les programmes en cours.

Étant donné qu'Environet est une stratégie à long terme, le ministère propose un calendrier qui permet le développement et l'essai adéquats de nouveaux systèmes et assure une transition sans accroc des anciens aux nouveaux systèmes.

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES DE LA VÉRIFICATION

EAU POTABLE

On compte plus de 1 100 grandes installations de distribution d'eau en Ontario qui fournissent de l'eau potable aux résidents de la province. Les municipalités sont propriétaires et exploitent plus de 700 de ces installations, qui desservent environ 80 % des ménages de l'Ontario. Outre ces grandes installations, environ 1 100 petites installations de distribution d'eau privées fournissent de l'eau potable à de nombreuses régions rurales ainsi qu'à différents établissements, dont des écoles, des garderies, des établissements sociaux et de soins de santé et des parcs pour caravanes.

Suite à la tragédie de mai 2000 à Walkerton où sept personnes ont trouvé la mort et plus de 2 300 autres sont tombées malades, le gouvernement de l'Ontario a lancé, en août 2000, l'Opération eau propre. Il s'agit d'un plan d'action destiné à garantir aux résidents de l'Ontario qu'ils disposent de l'eau potable la plus sûre au Canada. Ce plan s'articule autour d'un nouveau Règlement sur la protection de l'eau potable établi en vertu de la *Loi sur les ressources en eau de l'Ontario*. Portant sur toutes les installations de distribution d'eau municipales et d'envergure, ce Règlement établissait de nouvelles normes minimales concernant l'échantillonnage, l'analyse et la production de rapports pour chaque installation. En outre, le ministère a adopté une nouvelle politique d'inspection annuelle de toutes les installations municipales de distribution d'eau. Dans le premier rapport sur l'inspection des installations municipales en vertu du nouveau programme, les inspecteurs ont signalé que sur les 558 installations visitées, 275 ou 49 % ne se conformaient pas aux normes établies et 24 % étaient des récidivistes. On a émis 200 ordonnances de correction.

En décembre 2001, un autre règlement, le Règlement sur la protection de l'eau potable visant les petites installations de distribution d'eau desservant des établissements désignés, est entré en vigueur. Ce Règlement élargissait considérablement les responsabilités de surveillance du ministère en mettant en place de nouvelles exigences quant à l'échantillonnage et aux tests pour de nombreuses installations de distribution d'eau de petite taille qui, auparavant, n'étaient pas réglementées.

L'an dernier, le ministère a continué à s'attaquer aux problèmes touchant l'eau potable. Dans le rapport en deux parties de la Commission d'enquête sur Walkerton publié en janvier et en mai 2002, M. le juge Dennis O'Connor a formulé de nombreuses recommandations en vue de l'amélioration du réseau de distribution d'eau de l'Ontario, « de la source jusqu'au robinet ». Le gouvernement a accepté ces recommandations et s'est engagé à les mettre en œuvre en entier, à un moment ou un autre. Bon nombre de celles-ci ont été prises en compte dans la nouvelle *Loi sur la salubrité de l'eau potable* de l'Ontario, qui a été promulguée en décembre 2002. Suite à notre vérification, de

nouveaux règlements ont été passés en mai 2003 en appui à cette loi. Ces règlements augmentent le nombre d'installations de distribution d'eau visées par la loi et précisent des exigences particulières quant à l'échantillonnage et aux tests pour chaque type d'installation de distribution d'eau. On prendra d'autres mesures afin de donner suite à bon nombre des autres recommandations du Rapport Walkerton, plus particulièrement celles portant sur la protection de l'eau de l'Ontario à la source (autrement dit, avant qu'elle soit traitée par les installations de distribution d'eau).

Système d'information en matière d'eau potable (SIEP)

Depuis 2000, le ministère a travaillé à la réalisation du Système d'information en matière d'eau potable (SIEP) conformément aux nouvelles exigences de surveillance et de production de rapports. Le SIEP vise à permettre la présentation par voie électronique des résultats des tests de la qualité de l'eau en vue de l'amélioration de la rapidité de l'opération et de la réduction des erreurs commises à la « ré-entrée ». Il prend également en compte un certain nombre de recommandations du juge O'Connor portant sur l'amélioration des systèmes d'information du ministère. En 2001, le ministère a mis en place une application Web provisoire servant à enregistrer toutes les installations de distribution d'eau et à recevoir les résultats des tests d'échantillons d'eau par voie électronique des laboratoires servant ces installations. Cette application provisoire devait être remplacée, en mars 2002, par la version complète du nouveau SIEP, une application Environet devant offrir des fonctions supplémentaires. Pour des raisons de simplicité, nous désignons le système provisoire et le système prévu par l'abréviation SIEP. Au moment de notre vérification, le ministère avait investi environ 6,9 millions de dollars dans le développement de ce système.

En octobre 2002, le ministère avait mis en œuvre des éléments importants du nouveau système. Le SIEP peut désormais enregistrer les grandes installations de distribution d'eau, recevoir les rapports trimestriels de celles-ci et consigner leurs résultats défavorables relatifs à la qualité de l'eau (RDQE). Au moment de notre vérification en mars 2003, toutefois, des composantes cruciales du SIEP n'avaient pas encore été mises en place. Ainsi, le ministère n'avait pas terminé l'enregistrement de toutes les petites installations de distribution d'eau et il travaillait encore à l'achèvement de l'application SIEP entièrement intégrée. Ce qui est peut-être plus important encore, le développement des outils de production de rapports devant aider la direction à faire le suivi des présentations des tests et à résumer celles-ci, afin de déterminer les cas de non-conformité aux règlements, n'était pas encore terminé.

La base de données du SIEP, qui contient toutes les installations de distribution d'eau enregistrées et les résultats de leurs tests d'échantillons d'eau qui ont été communiqués, peut certes aider les inspecteurs du ministère à planifier et à prioriser leur travail visant à s'assurer que les installations de distribution d'eau fonctionnent correctement. Des

rapports sommaires pourraient indiquer les installations de distribution d'eau qui présentent les risques les plus élevés pour la santé des Ontariens. On pourrait notamment produire des rapports portant sur les aspects suivants : les installations de distribution d'eau qui indiquent un nombre important de dépassements ou qui ne transmettent pas de résultats de tests; les installations qui ne respectent pas les exigences quant à la fréquence des rapports établies par le règlement ou qui ne remettent pas leurs rapports à temps; les laboratoires qui ne respectent pas les méthodes de test adéquates, qui ne sont pas accrédités pour les tests qu'ils effectuent ou qui ne communiquent pas correctement les RDQE à toutes les parties requises.

On se sert également du SIEP pour enregistrer l'information de profil élémentaire sur toutes les installations de distribution d'eau enregistrées. Toutefois, nous avons constaté que certains enregistrements de la base de données sont inexacts. Par exemple, nous avons remarqué 50 installations de distribution d'eau qui sont enregistrées incorrectement dans le système et plusieurs dont l'information de profil est inexacte.

Recommandation

Afin de veiller à ce que la qualité de l'eau potable de l'Ontario soit correctement vérifiée et que des mesures adéquates d'inspection et de suivi soient prises au moment opportun et au besoin, le ministère doit :

- **terminer le plus rapidement possible le développement du Système d'information en matière d'eau potable (SIEP);**
- **envisager des façons d'utiliser le SIEP et ses données pour produire des rapports pouvant aider les inspecteurs à déterminer et à prioriser les installations à inspecter et à rendre compte de la conformité aux règlements s'appliquant aux installations de distribution d'eau;**
- **améliorer ses méthodes de validation afin de s'assurer que tous les enregistrements sur les installations de distribution d'eau figurant dans le SIEP sont exacts.**

Réponse du ministère

Le ministère reconnaît l'importance de terminer le développement du Système d'information en matière d'eau potable (SIEP). La réalisation du SIEP a progressé considérablement depuis la vérification.

Le ministère s'engage à faire en sorte que la transition au SIEP soit efficace, tout en protégeant la santé publique. Il se sert des systèmes existants pour s'acquitter de ses responsabilités quant à l'eau potable, jusqu'à ce que le SIEP soit entièrement fonctionnel. Les investissements récents quant aux ressources humaines et financières vont garantir un fonctionnement intégral des systèmes manuels jusqu'à l'achèvement du SIEP.

Le ministère reconnaît l'importance d'utiliser le SIEP pour déterminer et prioriser les installations à inspecter. Il a pris un engagement ferme en matière d'inspection et d'exécution de la loi à titre d'élément central de sa démarche de gestion de l'eau potable. Chaque année, le ministère inspecte Tous les réseaux de distribution d'eau municipaux, qui desservent plus de 80 % de la population de l'Ontario. De plus, il effectue une inspection à l'improviste des réseaux de distribution d'eau municipaux pour trois inspections proactives.

Le ministère va continuer à se pencher sur des façons d'utiliser le SIEP dans le cadre de ses processus d'évaluation globale des risques, afin d'aider les inspecteurs à déterminer et à prioriser les installations à inspecter et à rendre compte de la conformité aux règlements s'appliquant aux installations de distribution d'eau.

Le ministère veille à ce que les enregistrements sur les installations de distribution d'eau se trouvant dans le SIEP soient exacts en effectuant un contrôle de la qualité de toute l'information de profil des installations de distribution d'eau reçue de ces installations, par une comparaison de ces données à celles d'autres bases de données du ministère et en communiquant avec les responsables des installations afin de régler toute divergence ou d'obtenir les renseignements manquants.

Une fois qu'il sera entièrement fonctionnel, le SIEP permettra d'améliorer encore davantage l'exactitude des données et d'effectuer des contre-vérifications pour la mise à jour des profils des installations de distribution d'eau. Le ministère exigera que les installations de distribution d'eau utilisent des « formulaires intelligents » pour la présentation de l'information de profil : ces formulaires comportent une fonction intégrée de validation initiale des données. Le personnel du ministère continuera à passer en revue toutes les données et à effectuer une validation secondaire au besoin (par exemple, en communiquant avec les responsables des installations afin de régler toute divergence).

Présentation des résultats de tests d'échantillons d'eau

Toutes les installations de distribution d'eau doivent présenter des échantillons d'eau, à intervalles réguliers, à un laboratoire accrédité qui effectue des tests pour détecter la présence de nombreux produits chimiques et de nombreuses substances organiques. Puis, le laboratoire transmet les résultats de ces tests par voie électronique au ministère, par l'intermédiaire du SIEP. Nous avons constaté que le SIEP n'était pas en mesure de déterminer si toutes les installations de distribution d'eau présentaient les résultats de tests d'échantillons exigés. En conséquence, nous avons procédé à une extraction de données et avons constaté que les installations municipales de distribution d'eau remettaient en général des échantillons, mais le ministère n'a jamais obtenu les résultats de tests de

300 des 1 476 installations de distribution d'eau non municipales enregistrées. Le ministère a fait un suivi à ce sujet et a réglé ce problème pour 63 de ces 300 installations. Toutefois, les 237 autres installations faisaient toujours l'objet d'un examen à la fin de notre travail de vérification sur le terrain.

De plus, les règlements de la *Loi sur les ressources en eau de l'Ontario* précisent la fréquence minimale des tests pour certaines substances présentant un risque élevé, comme les colibacilles et les coliformes fécaux. Nous avons effectué une extraction de données plus poussée afin de résumer tous les résultats de tests présentés depuis l'entrée en vigueur du SIEP et nous avons constaté que pour 612 (soit environ 27 %) des installations de distribution d'eau enregistrées, le ministère n'a pas obtenu le nombre minimal d'échantillons d'eau pour ces deux substances.

Recommandation

Afin d'être mieux en mesure de réagir rapidement aux problèmes touchant l'eau, le ministère doit améliorer les contrôles en place de sorte que toutes les installations de distribution d'eau présentent les résultats des tests de leurs échantillons d'eau et les rapports de conformité, conformément aux exigences des règlements en vigueur.

Réponse du ministère

Cette recommandation concorde entièrement avec les objectifs de conformité du ministère. Tous les rapports trimestriels des résultats de tests provenant des réseaux de distribution d'eau municipaux font l'objet d'un suivi. En ce qui concerne les améliorations récentes, précisons que le Système d'information en matière d'eau potable, qui sert à déterminer les installations de distribution d'eau et les laboratoires qui ne transmettent pas au ministère l'information requise, est maintenant terminé. Grâce à ces rapports de conformité, qui n'étaient pas disponibles au moment de la vérification, le ministère peut effectuer une surveillance considérablement accrue en indiquant sans délai à ses inspecteurs les installations de distribution d'eau et les laboratoires qui ne présentent pas les résultats de tests d'échantillons et les rapports exigés par les règlements.

DÉPASSEMENTS ET RÉSULTATS DÉFAVORABLES RELATIFS À LA QUALITÉ DE L'EAU

On estime qu'un échantillon d'eau présente un dépassement lorsqu'il contient une quantité supérieure à la concentration maximale acceptable des substances précisées dans les règlements de la *Loi sur les ressources en eau de l'Ontario*. Les dépassements pour l'eau traitée constituent par ailleurs des résultats défavorables relatifs à la qualité de l'eau (RDQE) s'ils comportent des risques graves pour la santé. La politique du ministère consiste à faire un suivi de tous les RDQE afin de déterminer leur cause, de faire en sorte

que des mesures correctrices adéquates soient prises et d'aviser au besoin le public (par exemple en communiquant un avis indiquant de faire bouillir l'eau).

Étant donné le nombre accru d'installations qui exigent maintenant un contrôle, les problèmes de conformité dont bon nombre de celles-ci ont fait preuve par le passé et les inspecteurs dont le ministère dispose (pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la section « Inspections et systèmes d'information de gestion » plus loin dans le rapport), il est crucial de prévoir un système adéquat de planification et de priorisation des activités de suivi. Nous avons remarqué un nombre important de problèmes de qualité de l'eau signalés dans le SIEP, mais le système ne donnait pas suffisamment de renseignements pour aider le personnel du ministère à composer efficacement avec ces problèmes. Plus particulièrement :

- Les rapports du SIEP n'établissaient pas la distinction entre les RDQE et les autres dépassements. On estime que les RDQE constituent le type de dépassement le plus important et qu'ils exigent sans tarder une enquête et un règlement, en raison des éventuels risques pour la santé en rapport avec les substances en question. Par conséquent, le système doit mettre en évidence les dépassements de type RDQE.
- Les installations de distribution d'eau et les laboratoires transmettent les résultats des tests d'échantillons d'eau brute (eau non traitée ou de source) et d'eau traitée (eau prête pour la distribution) au SIEP. Les dépassements pour l'eau brute peuvent ne pas correspondre à un problème de qualité, car le traitement peut supprimer les substances indésirables. Au moment de notre vérification, les rapports du SIEP ne faisaient pas la distinction entre les dépassements pour l'eau brute et les dépassements pour l'eau traitée. En outre, le système ne comportait pas de mesures de contrôle suffisantes pour pouvoir rejeter les résultats de tests incontestablement contradictoires, notamment lorsque des échantillons étaient désignés comme eau « distribuée » ou « traitée » même s'ils avaient été prélevés à un endroit où l'eau était « non traitée ».
- Dans notre vérification des données sur les concentrations maximales acceptables qui sont conservées dans le SIEP, nous avons constaté que le système n'avait pas toujours été mis à jour lorsque des normes de réglementation nouvelles ou modifiées étaient entrées en vigueur. Par exemple, la concentration maximale acceptable pour l'uranium et le bromate a été modifiée en juillet 2002, mais cette information n'a pas été téléchargée dans le SIEP. Si les données ne sont pas tenues à jour, le SIEP ne peut pas signaler avec précision les dépassements des concentrations acceptables.

Lorsque nous avons signalé au ministère un certain nombre de problèmes de type RDQE suspects, celui-ci a rapidement fait enquête et a constaté que la plupart de ces cas concernaient des échantillons d'eau brute et non des échantillons d'eau traitée (autrement dit d'eau potable). D'autres cas se rapportaient à des anciens RDQE qui n'avaient pas été signalés correctement par certains laboratoires. Toutefois, nous craignons que d'autres incidents se produisent et qu'ils ne fassent pas l'objet d'une enquête adéquate si les fonctions de production de rapports du SIEP ne sont pas améliorées.

En raison des difficultés quant aux rapports actuels du SIEP, nous avons fait appel à des techniques informatiques pour n'extraire de la base de données que les dépassements pour l'eau traitée. On peut constater sur le tableau ci-après que de nombreuses installations de distribution d'eau déclarent toujours des dépassements, dont certains sont plus graves (de type RDQE). Même s'ils sont relativement peu fréquents (moins de 1 %) par comparaison au nombre total d'échantillons figurant dans la base de données, nous avons remarqué, d'après les données extraites, 6 725 dépassements au cours des deux dernières années. Parmi ceux-ci, 3 181 étaient désignés comme RDQE.

Analyse des résultats de tests d'échantillons d'eau présentés au ministère

Période	Résultats de tests reçus	Installations avec dépassements	Dépassements	RDQE[1]
2001	555 544	376	2 491	1 331
2002	1 230 474	850	3 878	1 515
Janvier-février 2003	115 209	171	356	335
Total	**1 901 227**	[2]	**6 725**	**3 181**

[1] Les chiffres des RDQE comprennent les rapports qui ont trait aux colibacilles et aux coliformes fécaux, au total de coliformes, à la numération sur plaque d'hétérotrophes, aux concentrations naturelles de coliformes et au sodium.

[2] On ne donne aucun total, afin d'éviter de compter deux fois les installations qui présentent des dépassements pour plus d'une année.

Source des données : Ministère de l'environnement

Recommandation

Afin d'être mieux en mesure de faire enquête rapidement au sujet des problèmes d'eau, et de régler ceux-ci, le ministère doit :

- **améliorer le système en place afin de signaler à la direction tous les résultats défavorables relatifs à la qualité de l'eau, dans le but d'assurer des mesures de suivi au moment opportun;**
- **mettre à jour rapidement les limites quant à la concentration des substances en fonction des normes nouvelles et modifiées.**

Réponse du ministère

Le ministère prend très au sérieux tous les cas de résultats défavorables relatifs à la qualité de l'eau (RDQE) et dispose de systèmes pour réagir à ceux-ci. Il se sert d'un cadre scientifique pour déterminer si les RDQE présentent un risque faible ou élevé. Lorsqu'un problème à risque élevé est établi, le ministère envoie sans délai des inspecteurs sur place (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) : ces inspecteurs prennent alors les mesures qui s'imposent. Afin de veiller à ce que des mesures soient prises le plus rapidement possible au sujet des RDQE présentant un risque élevé, le ministère compte produire des rapports Environet qui mettent en évidence

les RDQE. Dans le cas des RDQE présentant un risque faible, le ministère a établi des protocoles dont le personnel se sert pour déterminer la mesure à prendre.

La recommandation au sujet de la mise à jour des limites quant à la concentration des substances concorde avec la démarche du ministère. En effet, le ministère a mis en place des méthodes destinées à faire en sorte que les nouvelles normes, une fois qu'elles sont entrées en vigueur grâce à un règlement nouveau ou modifié, soient reportées sans tarder dans le Système d'information en matière d'eau potable.

DÉCLARATION DE RÉSULTATS DÉFAVORABLES RELATIFS À LA QUALITÉ DE L'EAU

Les règlements de la *Loi sur les ressources en eau de l'Ontario* exigent des laboratoires et des propriétaires d'installations de distribution d'eau qu'ils signalent sans délai les RDQE au médecin-hygiéniste local et au ministère. Ces avis, qui doivent se donner par téléphone ou en personne, viennent s'ajouter à la transmission exigée de tous les résultats d'échantillons par voie électronique au SIEP. Lorsqu'il reçoit un tel avis, le personnel du ministère doit faire enquête au sujet de l'incident en question de sorte que tous les problèmes de type RDQE soient réglés adéquatement.

Notre vérification des données extraites a permis de constater que plusieurs installations de distribution d'eau présentaient un nombre important de RDQE. Nous avons vérifié les mesures de suivi qui ont été prises dans ces cas et avons conclu que le ministère devait améliorer ses méthodes de contrôle et de suivi des RDQE :

- Notre vérification a révélé que les laboratoires n'avisaient pas tous le ministère lorsque des RDQE se présentaient, comme ils sont tenus de le faire. Par exemple, dans le cas d'une installation de distribution d'eau examinée, le ministère n'était pas au courant de 31 des 46 RDQE précisés dans le SIEP, car le système ne produisait pas de rapport d'exception à partir des données transmises par voie électronique.
- En revanche, nous avons remarqué que, dans certains cas, des laboratoires avaient signalé des RDQE au ministère, conformément aux exigences concernant les avis oraux, mais n'avaient pas transmis par voie électronique les résultats des échantillons au SIEP. Nous avons également constaté que, dans certains cas, des RDQE avaient été attribués aux mauvaises installations. Une comparaison des avis oraux de RDQE et des résultats d'échantillons d'eau présentés permettrait de s'assurer que tous les RDQE font l'objet d'une enquête adéquate.
- Une fois que les laboratoires ont signalé les RDQE au ministère, on se sert du SIEP pour déterminer si des avis adéquats de l'incident ont été transmis à toutes les parties requises. Toutefois, on ne fait pas appel au SIEP pour enregistrer les mesures de suivi, les ordonnances de correction produites et le type de règlement du problème. Les inspecteurs décrivent ces mesures à l'aide d'un système à l'échelle provinciale qui n'est

pas actuellement relié à l'ensemble des applications Environet. Étant donné que ces fonctions ne sont pas intégrées, le système Environet ne peut pas produire de rapports qui permettraient à la direction de vérifier facilement si tous les RDQE ont été pris en compte.

Recommandation

Afin de veiller à ce que tous les problèmes d'eau graves soient réglés, le ministère doit envisager d'adjoindre au Système d'information en matière d'eau potable un module de rapports de suivi/de règlement qui donnerait à la direction des renseignements sur le règlement du problème se rapportant à chaque résultat défavorable relatif à la qualité de l'eau.

Réponse du ministère

L'information sur le règlement du problème se rapportant à chaque résultat défavorable relatif à la qualité de l'eau (RDQE) figure actuellement dans un système établi à l'échelle de la province. Lorsqu'un RDQE se présente, le Centre d'intervention en cas de déversement produit un rapport d'incident. L'information est ensuite envoyée automatiquement au bureau de district correspondant en vue de mesures de suivi, puis les détails sur le règlement de l'incident sont enregistrés. Le nouveau Règlement sur les réseaux d'eau potable, qui est entré en vigueur en mai 2003, oblige à présenter un rapport au ministère pour chaque RDQE, au plus tard sept jours après le règlement du problème. Le ministère se sert de systèmes Environet et non-Environet dans le cadre d'un système complet d'information de gestion. Il est en train d'élaborer une stratégie qui va aider à mettre au point une solution à plus long terme d'intégration complète des systèmes Environet et non-Environet.

DÉCHETS DANGEREUX

Plus de deux millions de tonnes de déchets dangereux sont produits chaque année en Ontario. Une bonne partie de ces déchets doit être transportée à des installations de traitement approuvées qui se trouvent un peu partout dans la province. Le transport de déchets entraîne le risque de déversements et d'infiltrations qui pourraient causer des dégâts considérables à l'environnement. Nous avons remarqué que, dans le cadre de sa récente tournée d'inspection des installations produisant et traitant des déchets dangereux, le ministère a constaté que chacune des 22 installations inspectées présentait des problèmes de conformité. Par exemple, une manutention ou un traitement non approuvés des déchets avaient lieu dans 95 % de ces installations. De plus, les inspecteurs ont repéré six producteurs de déchets dangereux qui ne s'étaient pas enregistrés auprès du ministère.

Réseau électronique d'information sur les déchets dangereux (REIDD)

Les règlements du ministère exigent qu'on se serve de documents de suivi, appelés manifestes, pour enregistrer tous les déplacements de déchets dangereux dans la province. Chaque producteur, transporteur, destinataire de déchets remplit une section distincte du manifeste. De plus, le producteur et le destinataire doivent présenter des copies du manifeste au ministère. On compte environ 225 000 déplacements de déchets dangereux chaque année.

À la fin de 2001, le ministère a commencé à réaliser une application Environet appelée Réseau électronique d'information sur les déchets dangereux (REIDD). Le REIDD devait remplacer l'ancien Système d'information sur les déchets dangereux (SIDD) et éliminer la manipulation de papier ainsi que les erreurs de traitement en permettant la transmission par voie électronique des manifestes et des droits. Le système REIDD a été mis en place en février 2002 : au moment de notre vérification, le ministère avait investi 4,1 millions de dollars dans ce système.

Étant donné que l'un des principaux objectifs du REIDD était le passage à un système de manifeste électronique, il n'est pas en mesure de traiter les manifestes en format papier. Cette particularité a, certes, posé des problèmes. En effet, les trois participants au déplacement de déchets dangereux, soit le producteur, le transporteur et le destinataire, doivent être en mesure de traiter les manifestes électroniques pour que le système REIDD puisse être utilisé. Ainsi, le nouveau système a été très peu utilisé.

Au cours de la première année d'exploitation du système, seuls 1 885 déplacements de déchets dangereux (soit moins de 1 %) ont été traités par l'entremise du REIDD. Les autres déplacements ont encore été traités à l'aide du système de manifeste papier. Par conséquent, les objectifs du système REIDD en matière d'efficacité n'ont pas été atteints et on doit disposer des deux systèmes pour pouvoir traiter correctement tous les manifestes. Au moment de notre vérification, le ministère répondait à ce problème en élaborant un manifeste pour le REIDD.

En outre, au moment de notre vérification, le système REIDD disposait de peu de fonctions d'analyse et de production de rapports. Par exemple, il ne pouvait pas produire de rapports sommaires sur la production et le déplacement de déchets dangereux, même si les avantages que pourrait procurer cette fonction avaient été mentionnés dans l'analyse de rentabilisation préparée par le ministère au sujet de ce système. De plus, il ne produisait pas de rapports soulignant les éléments pouvant faire l'objet d'une inspection. En fait, nous avons constaté que l'ancien système (SIDD) offrait des fonctions de rapports supérieures. En effet, à la différence du système actuel, le SIDD pouvait produire des rapports indiquant les antécédents d'un producteur particulier quant à l'élimination ou encore la quantité totale de déchets déplacés pendant une période donnée en rapport avec un producteur ou un destinataire particulier.

Recommandation

Pour s'assurer que tous les déplacements de déchets dangereux sont correctement surveillés et pour réduire au minimum les risques pour le public, le ministère doit :

- **élaborer et mettre en place une stratégie permanente d'encouragement, de conversion et de communication afin de favoriser l'adoption des manifestes électroniques par l'industrie des déchets dangereux;**
- **créer des outils d'analyse et de production de rapports pour le Réseau électronique d'information sur les déchets dangereux qui offrent des renseignements sommaires au sujet de la production et du déplacement de déchets dangereux et qui aident à cerner les éventuels problèmes exigeant des mesures de suivi.**

Réponse du ministère

Cette recommandation est conforme à la démarche actuelle du ministère. Le ministère a mis en marche une stratégie de sensibilisation au Réseau électronique d'information sur les déchets dangereux (REIDD) qui vise à accroître et à rehausser l'utilisation de ce système par les clients et, ainsi, à améliorer la qualité et la quantité de renseignements figurant dans le REIDD. Cette initiative transmettra des renseignements sur les systèmes électroniques d'enregistrement, de manifestes et de droits. Elle offrira en outre une tribune libre à l'aide de laquelle les utilisateurs du REIDD pourront indiquer les problèmes auxquels ils font face et recevoir une réponse du ministère. De plus, les utilisateurs et le ministère pourront déterminer et développer des options profitables pour les deux parties afin de rehausser la valeur du système REIDD. Par ailleurs, le ministère est en train d'élaborer, à l'intention des utilisateurs, une trousse de formation supplémentaire sur les systèmes REIDD inspirée par les commentaires transmis par les producteurs, les transporteurs et les destinataires de déchets dangereux.

Dès qu'il disposera des ressources nécessaires, le ministère adjoindra au REIDD des outils d'analyse et de production de rapports qui vont, par exemple, donner des renseignements sommaires sur la production et le déplacement des déchets dangereux. Jusqu'à ce que le REIDD offre cette fonction, le ministère continuera à se procurer ces renseignements du système actuel d'information sur les déchets dangereux.

ENREGISTREMENT DES INSTALLATIONS PRODUISANT DES DÉCHETS DANGEREUX

Chaque année, le ministère exige de tous les producteurs qu'ils s'enregistrent dans le REIDD en présentant les détails de leurs installations ainsi que la composition des déchets dangereux qu'ils produisent. On demande également à tous les transporteurs et

destinataires de s'enregistrer, à titre volontaire, auprès du ministère. Cet enregistrement permet de s'assurer que le ministère dispose de la liste complète de toutes les installations produisant des déchets dangereux.

Tous les producteurs doivent faire appel aux transporteurs et aux destinataires approuvés par le ministère pour les déchets dangereux. Des certificats d'autorisation sont remis à cette fin et le personnel du ministère se sert du REIDD pour faire le suivi des types de déchets approuvés que chaque transporteur et destinataire peut manipuler.

La date limite pour le ré-enregistrement annuel est le 15 février. Toutefois, nous avons remarqué que la plupart des producteurs ne s'enregistrent pas à temps et le ministère déploie très peu d'efforts pour faire un suivi auprès des retardataires. Par exemple, même si environ 22 000 producteurs se sont enregistrés auprès du ministère en 2002, seulement 7 986 l'avaient fait à la date limite, soit le 15 février. Le même problème s'est reproduit en 2003 : seulement 9 368 producteurs s'étaient enregistrés le ou avant le 15 février. Si l'on ne dispose pas de renseignements complets sur l'industrie, certaines installations peuvent échapper aux inspections et ainsi mettre en péril les efforts du ministère visant à protéger l'écosystème et la santé humaine.

Même si ceux-ci sont relativement peu fréquents par comparaison avec le nombre total de déplacements de déchets dangereux, le système REIDD a signalé un certain nombre de déplacements non autorisés de déchets dangereux depuis son introduction l'an dernier. Toutefois, nous n'avons remarqué aucune indication de mesure de suivi au sujet de ces déplacements. Par exemple, nous avons remarqué que 1 697 déplacements de déchets dangereux (moins de 1 %) avaient été effectués par des producteurs non enregistrés et que, pour 3 720 déplacements de déchets dangereux (moins de 2 %), le producteur ne disposait pas de l'autorisation du ministère pour le type de déchets en question. De plus, des transporteurs et des destinataires avaient déplacé des déchets qu'ils n'étaient pas autorisés à manipuler.

Recommandation

Pour s'assurer que tous les déchets dangereux sont déplacés conformément aux normes de réglementation, le ministère doit :

- **faire en sorte que tous les producteurs de déchets dangereux qui sont en activité soient enregistrés;**
- **faire enquête au sujet des déplacements de déchets dangereux effectués par des producteurs non enregistrés;**
- **faire enquête au sujet des déplacements de déchets dangereux dans les cas où le producteur, le transporteur ou le destinataire n'est pas autorisé à manipuler le type de déchets en question.**

Réponse du ministère

En vertu des règlements actuels, la responsabilité de l'enregistrement incombe uniquement au producteur. Pour renforcer cette exigence, le ministère a prévu l'envoi d'un maximum de trois rappels aux producteurs de déchets dangereux dont il a connaissance.

En ce qui a trait à l'enquête au sujet des déplacements de déchets dangereux par des producteurs non enregistrés, la recommandation est conforme à la démarche actuelle du ministère. En effet, le ministère a réalisé un programme complet et intégré de surveillance des déchets dangereux et des déchets industriels liquides, depuis l'endroit où ces déchets sont produits jusqu'au moment où ils sont éliminés, dont le Réseau électronique d'information sur les déchets dangereux (REIDD) fait partie.

Afin de composer avec les problèmes particuliers se rapportant à l'industrie des déchets dangereux, l'équipe environnementale d'intervention spéciale (SWAT) du ministère (auparavant l'équipe du sol, de l'air et de l'eau) a mis en œuvre une stratégie de conformité ciblée au cours des 18 derniers mois. Pendant cette période, l'équipe SWAT a effectué une tournée d'inspection à grande échelle des installations de transfert et de traitement des déchets dangereux, qui a compris l'examen de l'enregistrement des producteurs et des documents des destinataires. De plus, l'équipe SWAT a réalisé de nombreuses inspections de transporteurs de déchets dangereux dans le but, notamment, de vérifier les manifestes de déchets dangereux.

AIR

La pollution de l'air est une menace grave pour notre santé, l'environnement et l'économie. En Ontario, plus de 10 millions de tonnes d'aérocontaminants sont produits chaque année. Le ministère regroupe les questions atmosphériques en trois catégories : les questions mondiales, régionales et locales. Les questions atmosphériques mondiales ont trait aux émissions qui causent un changement climatique entraînant une augmentation des températures moyennes à l'échelle du globe ou l'appauvrissement de l'ozone stratosphérique. Les questions atmosphériques régionales se rapportent aux pluies acides résultant des émissions d'anhydride sulfureux et d'oxydes d'azote ou encore au smog causé par l'émission de particules, d'anhydride sulfureux, d'oxydes d'azote ou de composés organiques volatils. Les questions atmosphériques locales comprennent la toxicité de l'air provoquée par des concentrations locales élevées de composés chimiques, comme les métaux, de composés organiques volatils, de salissures ou d'odeurs.

En mai 2000 et en mai 2001, le gouvernement a introduit deux nouveaux règlements en vertu de la *Loi sur la protection de l'environnement* afin d'accroître la responsabilité publique en ce qui concerne toutes les sources de pollution de l'air et d'améliorer la

surveillance et la divulgation des polluants du milieu. Le premier règlement, soit le règlement sur la surveillance et le rapport des émissions provenant des centrales électriques, porte sur le secteur de l'électricité tandis que le deuxième règlement, soit le règlement sur la surveillance et le rapport des émissions polluantes dans l'air, élargit les exigences afin d'englober de nombreux autres secteurs industriels. Le deuxième règlement (Règlement de l'Ontario 127/01) exige que toutes les installations industrielles (y compris celles du secteur de l'électricité), commerciales, institutionnelles et municipales visées surveillent leurs émissions en ce qui concerne les aérocontaminants précisés, dont le nombre est supérieur à 350, et fassent rapport à ce sujet chaque année si le seuil annuel respectif de chacun de ces contaminants est dépassé. Des rapports sont exigés pendant la saison du smog (du 1er mai au 30 septembre) pour les aérocontaminants critiques dont les émissions dépassent le seuil annuel correspondant. Les installations qui procèdent à de grands rejets doivent également présenter des rapports trimestriels.

Registre des émissions atmosphériques (OnAir)

OnAir est le système Environet qui offre au public un accès en temps opportun à l'information sur les émissions atmosphériques transmise par les installations en vertu du Règlement de l'Ontario 127/01. Ces données viennent appuyer les initiatives du ministère en rapport avec la qualité de l'air ainsi que l'élaboration des futurs programmes environnementaux. Les données sur les émissions du système OnAir ont remplacé celles recueillies en vertu de l'ancien programme volontaire d'inspection et de rapport pour lequel le taux de réponse était faible. Le système OnAir permet aux installations de transmettre au site Web, par voie électronique, des rapports sur les émissions. Les installations sont responsables de l'exactitude des données qu'elles transmettent sur leurs émissions. Le site Web est en service depuis mai 2002. Au moment de notre vérification, le ministère avait investi environ 3,3 millions de dollars pour la réalisation du système.

Nous avons communiqué au ministère nos observations et nos recommandations au sujet du registre des émissions atmosphériques (OnAir) et nous avons reçu des réponses satisfaisantes de la direction en ce qui concerne nos recommandations; dans ces réponses, le ministère proposait des plans d'action visant à s'attaquer aux points en question. Nos principales recommandations précisaient que le ministère doit :

- achever l'inventaire des installations qui doivent présenter de rapports sur les émissions atmosphériques;
- vérifier si les installations sont autorisées à émettre les substances qu'elles mentionnent dans leurs rapports;
- vérifier périodiquement l'exactitude des données transmises.

Nous allons faire un suivi des plans d'action du ministère après qu'un délai suffisant se sera écoulé pour permettre la mise en œuvre de nos recommandations.

INSPECTIONS ET SYSTÈMES D'INFORMATION DE GESTION

Les inspections matérielles sont cruciales pour déterminer le respect des lois. De plus, de bons systèmes d'information de gestion peuvent aider les inspecteurs à prioriser leurs activités en cernant les éléments présentant un risque élevé. Au cours de l'exercice 2002-2003, le ministère disposait de 261 agents environnementaux, dont 30 faisaient partie du groupe d'inspection SWAT et 231 étaient affectés aux cinq bureaux régionaux. En vertu de la nouvelle politique du ministère, le personnel des bureaux régionaux a pour tâche d'inspecter chaque année toutes les installations de distribution d'eau municipales. Il inspecte également de nombreux autres éléments présentant pour les Ontariens une importance sur le plan environnemental, dont les installations de traitement de l'air, les sites de réfrigération et d'appauvrissement de l'ozone, les pesticides, les biosolides industriels, les biosolides municipaux, les installations de transport et d'évacuation des eaux d'égout, les stations d'épuration des eaux d'égout, les dispositifs d'assainissement sous-marins, les sites comportant des BPC ainsi que les sites d'enfouissement ouverts et fermés. De plus, le ministère est en train d'élaborer un programme d'inspection pour les laboratoires qui effectuent des tests d'échantillons d'eau.

Lors de nos visites aux bureaux de différentes régions, nous avons interrogé un certain nombre d'inspecteurs régionaux qui inspectent des installations de traitement de l'eau, de déchets dangereux et de l'air. Aucun ne se servait des applications ou des données Environet. Pourtant, lorsque nous avons discuté avec ces inspecteurs du type de données offert par Environet, ceux-ci ont mentionné que ces données pourraient s'avérer utiles pour déterminer les éléments justifiant une inspection.

Nous avons par le passé, soit depuis peu après 1980, formulé de nombreux commentaires sur les initiatives d'inspection du ministère. Par exemple, lors de notre vérification de stations de traitement des eaux usées et de traitement d'eau en 1994, nous avons remarqué que les installations de distribution d'eau potable présentant des problèmes de conformité importants étaient principalement de petite taille : nous avions donc recommandé d'accroître la surveillance de ces installations. Dans notre vérification de la Division des opérations en 2000, nous avons recommandé au ministère d'envisager des options en vue de l'augmentation de ses inspections. Depuis, le ministère a mis en place l'équipe SWAT qui se concentre sur des éléments prioritaires de la province et, en janvier 2001, il a embauché 25 inspecteurs de plus pour l'eau afin d'augmenter la surveillance de ce secteur critique.

Le groupe SWAT est une équipe présente à l'échelle de la province qui fait appel à un mécanisme d'évaluation des risques pour déterminer les secteurs à cibler, d'après les antécédents de non-conformité et la possibilité de conséquences graves pour la santé humaine ou l'environnement. Depuis sa mis en place en septembre 2000, l'équipe SWAT a effectué plus de 2 100 inspections dans des secteurs comme la galvanoplastie, le transfert

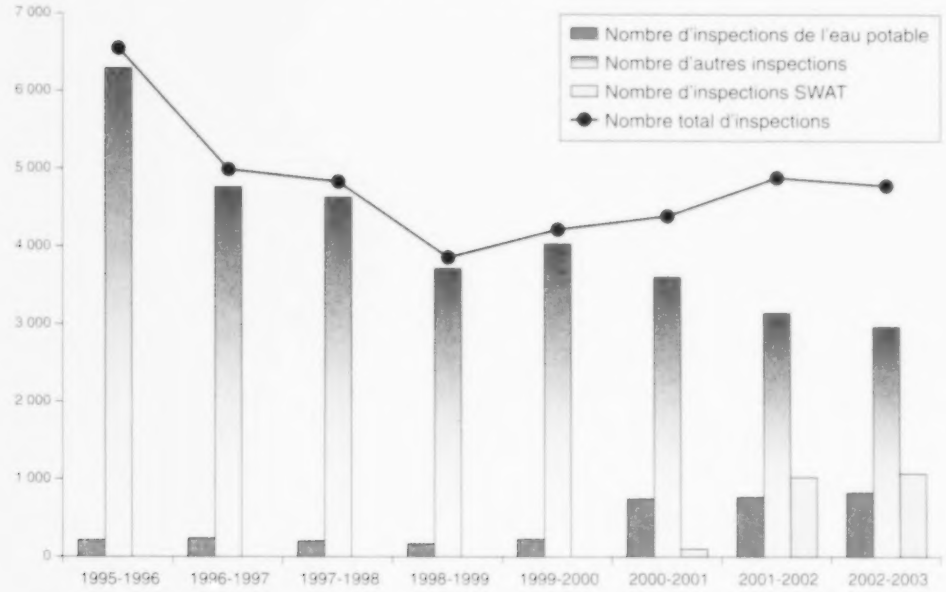
et le traitement de déchets dangereux, le transport de déchets industriels, l'épandage de pesticides et les ateliers de carrosserie et de réparation de voitures.

L'équipe SWAT se sert d'une application Environet, soit le système CAMEO (bureau mobile informatisé d'application de la loi), qui a été introduit en mai 2002 et qui sert à consulter et à mettre à jour, sur le terrain, l'information sur les inspections. Outre cette caractéristique d'utilisation « mobile », le système CAMEO offre plusieurs fonctions, notamment un module de gestion de cas, une fonction de suivi du temps, un mécanisme d'analyse des données et des fonctions de production de rapports. Au moment de notre vérification, le ministère avait investi 2,8 millions de dollars dans la réalisation de ce système. Nous avons passé en revue le système CAMEO et avons conclu qu'il fonctionnait correctement.

Les initiatives précédentes ont eu pour conséquence une augmentation de 13 % des inspections : le ministère est ainsi passé de 4 182 inspections en 2000 à 4 734 en 2002. De plus, en novembre 2002, il a élaboré un nouveau protocole des inspections des réseaux municipaux d'eau potable qui prend en compte bon nombre des recommandations du Rapport Walkerton.

Toutefois, de sérieuses inquiétudes prévalent toujours quant à l'ampleur des inspections. Par exemple le tableau ci-dessous, qui ne comprend pas les inspections des émissions des véhicules, indique que la nouvelle politique consistant à inspecter chaque année toutes les installations de distribution d'eau municipales a eu une incidence négative sur la capacité du ministère à se pencher sur les autres secteurs environnementaux. De plus, même si on tient compte des travaux de la nouvelle équipe SWAT, les inspections se situent, en 2002-2003, à 73 % du niveau de 1995-1996. Le ministère nous a indiqué que cette situation est attribuable au fait que les inspections sont désormais davantage axées sur la conformité et plus complètes et que, par conséquent, elles demandent plus de temps qu'auparavant. Malgré cela, cette diminution du nombre d'inspections est troublante, car le nombre d'installations prises en compte par les nouveaux règlements a augmenté et va continuer d'augmenter.

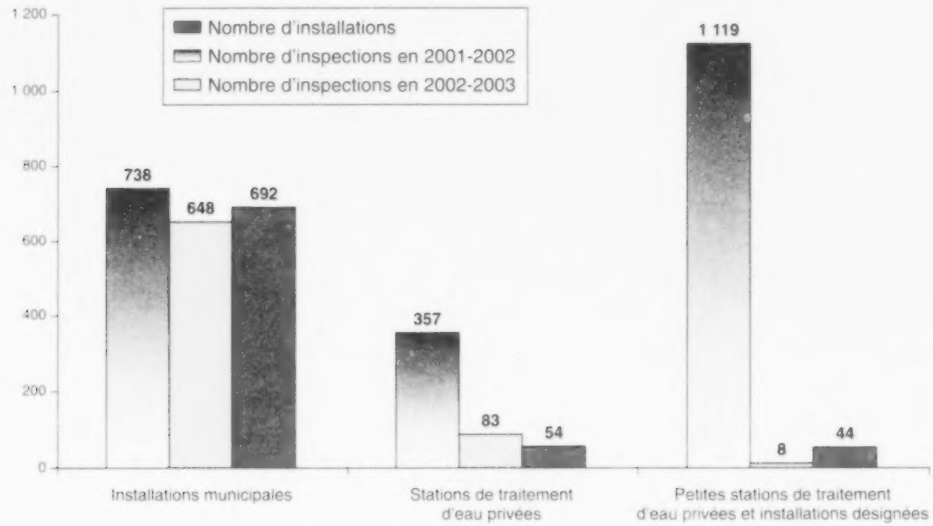
Nombre d'inspections par le ministère
1995-1996 – 2002-2003



Source des données : Ministère de l'environnement

Même si les inspections des petites installations de distribution d'eau se situent actuellement à un niveau minimal, on a remarqué récemment une attention renouvelée au sujet de ces installations. Ainsi, de nombreuses petites installations de distribution d'eau privées et désignées qui, auparavant, n'étaient pas réglementées doivent désormais s'enregistrer et présenter les résultats de tests d'échantillons. Toutefois, à ce jour, le ministère n'a établi aucune exigence proactive quant à la fréquence des inspections de ces installations. Le Commissaire à l'environnement de l'Ontario s'est également déclaré inquiet, dans son *Rapport annuel 2002*, du fait que le ministère n'inspecte pas suffisamment ces installations. Il a précisé que celles-ci desservent souvent des groupes de personnes sensibles, comme des personnes âgées et des enfants, qui sont moins résistants aux contaminants et qui courent de plus grands risques que la population générale. On peut voir, à la figure ci-après, qu'en 2002-2003, le ministère a effectué 54 inspections sur les 357 stations de traitement d'eau privées et non municipales et 44 inspections sur les 1 119 petites stations de traitement d'eau privées et installations désignées.

Inspections des installations de distribution d'eau 2001-2002 – 2002-2003



Source des données : Ministère de l'environnement

Notre analyse des dossiers du ministère révèle également que, sauf en ce qui concerne l'équipe SWAT qui effectue maintenant environ un quart de toutes les inspections, le nombre total d'inspections est en fait à la baisse.

Le tableau ci-après illustre ce point. Ainsi, depuis 1999-2000, le ministère a augmenté de 57 le nombre d'inspecteurs du programme d'eau potable : ainsi le nombre total d'inspecteurs régionaux s'élève maintenant à 231 (soit une augmentation de 33 %). Toutefois, au cours de la même période, le nombre d'inspections effectuées a en fait diminué de 11 % (passant de 4 182 à 3 707). Étant donné le nombre accru d'inspecteurs, cette diminution représente une baisse du nombre moyen d'inspections effectuées chaque année par les inspecteurs régionaux : en effet, ce nombre est passé de 24 en 1999-2000 à 16 l'an dernier. Le ministère nous a indiqué que cette situation est sans doute attribuable au fait que les inspections demandent maintenant plus de temps. Par exemple, l'inspection d'un réseau d'eau potable demande deux fois plus de temps selon le processus d'inspection actuel.

Inspections réalisées par le ministère

	Équipe d'intervention spéciale		Bureaux régionaux				Total global
	Inspecteurs	Inspections	Inspecteurs régionaux	Inspections de l'eau	Autres inspections	Total	
1999-2000	s.o.	s.o.	174	185	3 997	4 182	4 182
2000-2001	30	78	180	718	3 552	4 270	4 348
2001-2002	30	1 005	199	739	3 097	3 836	4 841
2002-2003	30	1 027	231	790	2 917	3 707	4 734

Source des données : Ministère de l'environnement

Un autre point digne de mention a trait à la façon dont les inspecteurs sont répartis dans la province. Ainsi, le ministère subdivise la province en cinq régions. Toutefois, nous avons remarqué que seuls 37 des 231 inspecteurs étaient affectés à la région du Centre de la province, où plus de cinq millions d'Ontariens habitent, soit près de la moitié de la population de l'Ontario. À titre de comparaison, la région du Nord, qui comporte moins d'un million de personnes, dispose de 39 inspecteurs. Nous n'avons trouvé aucune justification ou analyse qui aurait appuyé la répartition des inspecteurs dans les différentes régions. Une analyse de ce genre porterait sur des facteurs comme le nombre et la taille des installations à inspecter ainsi que les distances à parcourir.

Comme nous l'avons indiqué plus haut, les inspecteurs n'utilisent pas actuellement les systèmes Environet pour planifier ou prioriser leur travail. Nous avons constaté qu'ils n'étaient pas en mesure de consulter les renseignements les plus exacts, complets et à jour qui existaient, particulièrement en ce qui a trait aux antécédents quant à la conformité. Des rapports sommaires utilisant l'inspection figurant dans les bases de données Environet permettraient d'améliorer le processus de planification des inspections en fonction du risque. Par exemple, les rapports remis aux inspecteurs de l'eau pourraient préciser les dépassements observés par le passé pour chaque installation, d'après la gravité et selon le type. Par conséquent, nous conseillons vivement au ministère d'accélérer la réalisation d'une application Environet de production de rapports afin d'offrir à la direction et aux inspecteurs l'information dont ils ont besoin.

Recommandation

Afin de s'assurer que les inspections se fondent sur le risque et que les responsables des inspections sont affectés de la manière la plus efficace possible, le ministère doit :

- **produire des rapports Environet qui analysent l'état de l'environnement de l'Ontario ainsi que le respect des règlements de la province, afin qu'on puisse affecter les inspecteurs en fonction des risques les plus élevés pour la santé humaine;**
- **revoir les inspections des installations de distribution d'eau, de sorte qu'un nombre plus élevé d'installations soit inspecté;**
- **terminer l'élaboration d'un régime pour les inspections des laboratoires, afin de veiller à ce que les normes de test soient respectées et que tous les résultats défavorables relatifs à la qualité de l'eau soient signalés rapidement.**

Réponse du ministère

Le ministère se sert des renseignements et des rapports produits par tous les domaines de programmes et à partir de toutes les bases de données, et pas seulement à l'aide des systèmes Environet, dans le cadre de ses activités de planification du travail et d'établissement des priorités. Il reconnaît que les améliorations au processus d'affectation des inspecteurs

découleront sans doute d'une meilleure capacité à recueillir, intégrer et analyser les données, particulièrement par l'entremise de notre stratégie Environet. En premier lieu, le ministère élabore une stratégie en matière de technologie de l'information afin de réunir de nombreuses bases de données sur l'eau potable au sein d'un réseau et d'un modèle de données compatibles avec Environet.

Outre le Système d'information en matière d'eau potable, le ministère a reçu des fonds en vue de la réalisation de systèmes, dont le système d'inspection des laboratoires et des installations de distribution d'eau, qui va contribuer considérablement à l'amélioration des activités d'inspection et de vérification de la conformité. Une fois qu'il sera terminé, ce système évaluera électroniquement les installations de distribution d'eau et il leur accordera une note afin de cerner et de prioriser les candidates à l'inspection. Tous les aspects de la stratégie d'inspection et de vérification de la conformité fonctionnent de concert dans le but de cibler les installations de distribution d'eau pouvant être non conformes, plus particulièrement dans les domaines se rapportant à la protection de la santé humaine.

Les réseaux municipaux d'eau potable fournissent l'eau potable à plus de 80 % de la population de l'Ontario. Le ministère est désormais obligé par règlement d'inspecter chaque année tous les réseaux municipaux d'eau potable. Il a et il va continuer à respecter cette obligation. En ce qui concerne les installations de distribution d'eau non municipales, le ministère a élaboré un programme structuré axé sur les risques qui sert à répondre, au besoin, aux résultats défavorables relatifs à la qualité de l'eau ainsi qu'aux plaintes se rapportant à la santé, afin de protéger la santé et la sécurité publique.

Le ministère fait des progrès quant à la réalisation et la mise en œuvre de son programme de délivrance de licences et d'inspection des laboratoires. Le programme d'inspection du ministère (qui garantit le respect des règlements) sera en fonction d'ici le 1er octobre 2003. Le programme d'accréditation de l'Ontario, qui porte sur la compétence technique des laboratoires effectuant les tests, est en fonction depuis 2000.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE

3.09 – Activité de la santé publique

CONTEXTE

La Direction de la santé publique du ministère, à la tête de laquelle se trouve le médecin-hygiéniste en chef, est chargée de gérer l'Activité de la santé publique. Elle est principalement régie par la *Loi sur la protection et la promotion de la santé* qui prévoit l'organisation et la prestation de programmes et services de santé publique, la prévention des maladies et la promotion et la protection de la santé de la population ontarienne. Les autres lois qui régissent l'Activité de la santé publique sont la *Loi sur l'immunisation des élèves*, la *Loi sur les garderies* et la *Loi de 1994 sur la réglementation de l'usage du tabac*.

Les services de santé publique sont principalement confiés à 37 bureaux de santé répartis à travers la province. La *Loi sur la protection et la promotion de la santé* confère au ministère le pouvoir de créer les bureaux de santé locaux qui desservent de 37 000 à 2,5 millions d'habitants selon l'endroit. Chaque bureau de santé est régi par un conseil de santé local dont relève un médecin-hygiéniste. Un conseil de santé peut être une société autonome, dont les représentants sont les municipalités qui la constituent, ou il peut faire partie d'une municipalité régionale.

Au cours de l'exercice 2001-2002, le ministère a versé environ 222 millions de dollars en paiements de transfert aux bureaux de santé, principalement pour la prestation des programmes et services de santé qu'il leur avait confiés. Chaque bureau de santé est chargé de fournir les programmes et services de santé publique conformément à la législation en vigueur. En outre, il est responsable des problèmes de santé publique qui peuvent se présenter, comme les maladies dues à la bactérie *E. coli* ou au virus du Nil occidental, ou le syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS).

OBJECTIFS ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION

Notre vérification de l'Activité de la santé publique avait pour objectif de déterminer si :

- les attentes du ministère en matière de santé publique étaient réalisées de façon économique;
- le ministère avait recours à une méthode adéquate pour s'assurer que les bureaux de santé se conforment à la législation et aux politiques en vigueur.

Notre vérification portait principalement sur la surveillance et le financement des bureaux de santé pour les programmes et services obligatoires, la surveillance médicale et les maladies pouvant être évitées grâce à la vaccination. Nous avons également étudié l'état actuel des recommandations faites lors de notre vérification de l'Activité de la santé publique en 1997.

Au cours de notre vérification, nous avons examiné les dossiers, les politiques et les procédures administratives, interviewé le personnel compétent du ministère, examiné la documentation pertinente et effectué des recherches sur la prestation des programmes de santé publique dans d'autres territoires de compétence. Bien que notre vérification ait porté principalement sur le ministère, nous avons aussi visité un certain nombre de bureaux de santé pour connaître leurs points de vue sur leurs responsabilités et fait un sondage auprès des autres à propos d'activités précises.

Notre vérification, pratiquement terminée en mars 2003, a été effectuée conformément aux normes des missions de certification, englobant l'optimisation des ressources et la conformité, établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés, et comprenait, en conséquence, les tests et autres procédures que nous jugions nécessaires dans les circonstances. Nous avons déterminé avec la direction du ministère les critères qui nous permettraient de conclure notre vérification, critères qui ont été acceptés par le ministère et qui portaient sur les systèmes, politiques et procédures qui devaient être mis en place.

Vers la fin de notre vérification, le ministère et les prestateurs de services de santé faisaient face au syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS). Étant donné que nos travaux sur le terrain étaient quasiment terminés avant le déclenchement de la maladie, nous n'en avons pas tenu compte.

La Direction des services de vérification interne du ministère avait mené quelques travaux de vérification sur l'Activité de la santé publique, mais ils ne portaient pas sur notre mission de vérification et, par conséquent, n'ont eu aucune influence sur elle.

CONCLUSIONS GLOBALES DE LA VÉRIFICATION

Le ministère n'avait pas adopté de procédures satisfaisantes pour s'assurer que l'on répondait de façon efficace sur le plan des coûts à ses attentes en matière de santé publique. Cela revêt d'autant plus d'importance face à l'émergence de nouvelles maladies, comme celles causées par le virus du Nil occidental ou le syndrome respiratoire aigu sévère. Le ministère doit pouvoir compter sur la réaction rapide et adéquate des bureaux

de santé face à ces maladies tout en continuant de minimiser l'impact sur la santé des maladies existantes et en continuant d'offrir les programmes et services obligatoires.

Un grand nombre des problèmes et inquiétudes soulevés au cours de la présente vérification l'étaient déjà dans notre vérification de 1997. Nous nous inquiétions particulièrement, à ce moment-là, du fait que le ministère n'avait pas analysé les différences de services de santé ou de risques selon l'endroit où l'on vit en Ontario. Plus précisément, le ministère ne s'était pas demandé si le financement des programmes et services de santé obligatoires était basé sur des besoins évalués ou sur l'engagement ou la capacité d'une administration de payer les programmes et services. À cet égard, disons que le financement par habitant en 2002 pour les programmes et services obligatoires variait d'environ 23 $ à 64 $ selon celui des 37 bureaux de santé auquel on avait à faire (la moyenne provinciale était de 37 $).

En outre, bien que le ministère ait distribué un questionnaire permettant aux bureaux de santé de déclarer leur propre rendement, il n'avait pratiquement fait aucune évaluation régulière des bureaux au cours des cinq dernières années pour savoir s'ils respectaient les Lignes directrices touchant les programmes et services de santé obligatoires. Ces évaluations ont été recommandées dans le *Rapport de la Commission d'enquête sur Walkerton : Les événements de mai 2000* (Partie 1 du Rapport Walkerton). Nous avons également relevé ce qui suit :

- Aucun des 33 bureaux de santé faisant rapport au ministère n'avait mené les inspections nécessaires de tous les services d'alimentation dans leur territoire. De fait, 13 des 33 bureaux de santé avaient effectué seulement les inspections requises dans moins de 50 % des établissements de services d'alimentation à haut risque de leur territoire. Quatre n'avaient pas envoyé leur rapport.
- Dix-sept des 25 bureaux de santé qui ont fourni au ministère des renseignements ont signalé que moins de la moitié des services d'alimentation à haut risque de leur territoire employaient des préposés à la manutention des aliments ayant la formation requise pour aider à reconnaître et à prévenir les risques d'intoxication alimentaire.
- En 2001, les bureaux de santé n'avaient inspecté qu'environ 60 % des débits de tabac pour vérifier qu'ils se conformaient aux dispositions contenues dans les Lignes directrices touchant les programmes et services de santé obligatoires concernant la vente de tabac aux moins de 19 ans. En outre, seulement 60 % des marchands, qui avaient reçu un avertissement ou qui avaient été accusés de ne pas observer les lignes directrices au cours des deux années précédentes, avaient passé les inspections semestrielles requises.
- Les bureaux de santé informaient que, en 2001, seulement 65 % des personnes identifiées par Citoyenneté et Immigration Canada comme nécessitant une surveillance médicale pour la tuberculose, avaient été contactées et traitées conformément au protocole de lutte contre la tuberculose du ministère.

- Selon les lignes directrices fédérales, les immigrants ayant une tuberculose latente, placés sous surveillance médicale, doivent subir un examen médical complet, y compris une radiographie, à leur arrivée au Canada. On leur demande d'obtenir une lettre d'un bureau de santé attestant qu'ils se sont conformés aux exigences fédérales. Toutefois, selon le ministère, le gouvernement fédéral exige seulement qu'ils prennent contact avec un bureau de santé. Neuf des 21 bureaux de santé ayant fourni des lettres indiquaient qu'ils exerceraient cette surveillance dès que la personne se mettrait en contact avec eux, qu'elle ait ou non subi un examen médical ou passé une radiographie. À de rares exceptions près, on ne peut obliger un immigrant à passer un examen médical ou une radiographie. Par conséquent, la production de lettres basées uniquement sur le contact diminue la capacité du bureau de santé de veiller à la conformité aux lignes directrices fédérales et pose un risque accru pour la collectivité.
- D'après les renseignements limités dont disposait le ministère quant à l'immunisation, au moins 14 % des enfants n'avaient pas reçu tous leurs vaccins à l'âge de sept ans.
- Le ministère ne possédait pas de données exactes et opportunes sur les maladies transmissibles, les réactions adverses aux vaccins (c'est-à-dire les effets indésirables, comme les maladies survenant à la suite d'un vaccin) et l'immunisation, ce qui limite sa capacité de déceler les problèmes éventuels et de prendre les mesures nécessaires pour en diminuer l'impact.
- Le ministère n'avait toujours pas mis au point de processus afin de s'assurer que tous les bureaux de santé procédaient à des évaluations des risques et prenaient les mesures nécessaires pour diminuer les cas d'infection par le virus du Nil occidental.

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES DE LA VÉRIFICATION

FINANCEMENT

La *Loi sur la protection et la promotion de la santé* (la Loi) exige que les municipalités au sein du territoire de compétence d'un bureau de santé couvrent les coûts de celui-ci lorsqu'il assume ses responsabilités législatives. Le ministère verse des subventions pour aider à couvrir les coûts des services et programmes de santé obligatoires (les programmes obligatoires). Selon la Loi, le ministère peut élaborer et publier des lignes directrices touchant les programmes obligatoires et exiger que chaque conseil de santé s'y conforme.

Lors de notre *Rapport annuel 1997*, nous avions recommandé ceci : « Pour veiller à l'attribution équitable du financement de tous les programmes de santé publique obligatoires, le ministère devrait recourir davantage à des indicateurs du coût des services et des besoins relatifs des collectivités en matière de santé ». L'attribution équitable des fonds – c'est-à-dire basée sur les besoins évalués – contribue à ce que les personnes ayant des besoins semblables aient accès à des services semblables, peu importe les endroits où elles vivent.

À l'époque de notre vérification de 1997, le ministère venait de lancer sa « stratégie de financement équitable » qui devait permettre que toute réduction du financement des bureaux de santé publique se fasse de façon rationnelle en utilisant les indicateurs des besoins communautaires en matière de santé et des coûts des services. Le ministère et les municipalités se partageaient le coût des programmes et services obligatoires de santé publique. Selon le programme, la part de la province allait de 40 % à 100 % du coût. En 1998, dans le cadre de la réorganisation des services locaux, on a transféré aux municipalités le financement et la responsabilité des programmes et services obligatoires de santé publique. Depuis 1999, le ministère finance, en général, la moitié des coûts des bureaux de santé jusqu'à un maximum de 50 % de leur budget approuvé localement pour la prestation des programmes et services obligatoires figurant dans les Lignes directrices du ministère.

En 2001, la Direction de la santé publique a constitué un groupe d'étude chargé de trouver une formule pour l'affectation des subventions provinciales aux conseils de santé responsables de la prestation des programmes et services obligatoires de santé publique. Dans son rapport de septembre 2001, le groupe d'étude, qui comprenait des représentants de l'Association of Local Public Health Agencies et l'Association des municipalités de l'Ontario, déclarait, en substance, que le concept du financement fondé sur la situation démographique et l'état de santé est relativement bien établi dans le secteur de la santé d'autres territoires de compétence. Il recommandait la formulation d'un modèle comprenant trois éléments de financement : de base, par habitant et selon les besoins, tout en faisant remarquer que la mise en oeuvre d'un modèle équitable de financement est difficile lorsque deux bailleurs de fonds opèrent selon des règles différentes. Dans le modèle actuel de financement, la contribution de la province dépend du budget approuvé au niveau local.

Le groupe d'étude notait aussi que, traditionnellement, le financement provincial de la santé publique se faisait sur la base du partage des coûts du budget du conseil de santé approuvé au niveau local et que, par conséquent, les subventions locales peuvent être calculées non seulement en fonction des besoins, mais aussi de l'engagement au niveau local à l'égard de la santé publique et de la possibilité de payer les services à partir de l'assiette fiscale municipale. Le groupe soulignait que, en 2000, il existait une différence légèrement supérieure au triple du financement par habitant entre les conseils recevant la subvention la plus élevée et ceux recevant la subvention la plus faible. Dans notre *Rapport annuel 1997*, nous faisions cette remarque : « Des écarts de financement importants se sont creusés au fil du temps, le financement par habitant de certains conseils étant trois fois supérieur à celui d'autres conseils. »

Selon une analyse récente du ministère, des écarts importants existent toujours dans le financement par habitant des programmes obligatoires dans les bureaux de santé. Alors que la moyenne par habitant en 2002 pour la province était d'environ 37 $, le financement allait d'environ 23 $ à 64 $ selon le bureau de santé. Au moment de notre vérification, le ministère n'avait pas étudié le fait que ces variations puissent aboutir à des

niveaux de services différents pour les personnes ayant des besoins semblables selon l'endroit où elles habitaient en Ontario. Nous avons également remarqué que les programmes de santé publique dans les territoires non organisés, intégralement financés par la province, reçoivent à peu près le même montant qu'en 1991 (3 millions de dollars). Selon le ministère, dans la plupart des régions du Nord, le financement par habitant dans les régions non organisées est bien inférieur au taux par habitant dans les municipalités.

Le ministère n'avait pas non plus défini ce qui constitue une « dépense admissible » – en particulier, quels étaient les frais généraux et les frais administratifs admissibles – en dehors du fait que les dépenses admissibles doivent être engagées pour se conformer aux Lignes directrices touchant les programmes et services de santé obligatoires.

Sans être obligés de le faire, la plupart des bureaux de santé ont soumis au ministère dans leur budget la ventilation par programme ou service obligatoire. À la fin de l'exercice, les bureaux de santé doivent soumettre leurs états financiers vérifiés, mais ne sont pas obligés de faire la ventilation par programme ou service. À l'occasion de notre vérification actuelle, nous avons noté qu'il y avait des différences significatives dans la répartition des allocations de financement des bureaux de santé par programme ou service. Par exemple, dans le budget de 2002, les dépenses des bureaux de santé pour le programme obligatoire de vaccins pour prévenir les maladies transmissibles allaient de 5 % à 21 % du financement de chaque bureau de santé pour les programmes obligatoires. Le ministère ne s'était pas interrogé sur la raison de cet écart.

Recommandation

Pour répondre à ses objectifs dans le domaine de l'Activité de la santé publique, le ministère doit s'assurer que les personnes ayant des besoins et des risques semblables reçoivent un niveau de service semblable, peu importe l'endroit où elles habitent dans la province.

Pour que le financement provincial soit affecté de façon cohérente, le ministère doit donner des directives claires sur ce qui constitue une dépense de santé publique admissible.

Réponse du ministère

Le ministère signale que les niveaux de service et de financement dans la province sont liés au cadre législatif et de financement du moment. Néanmoins, il mènera une analyse des risques et besoins comparés en relation avec les niveaux de service actuellement offerts partout dans la province. À la lumière des résultats de cette analyse, il examinera les options, y compris la modification du cadre législatif et de financement pour remédier à tout manque de cohérence dans les niveaux de service en Ontario.

Le ministère définira plus clairement pour les bureaux de santé les dépenses admissibles lorsqu'il présentera le nouveau système de budget des programmes.

CONFORMITÉ À LA LÉGISLATION ET AUX LIGNES DIRECTRICES

Les Lignes directrices touchant les programmes et services de santé obligatoires (Lignes directrices) révisées pour la dernière fois en décembre 1997, se composent de trois normes générales et de 14 normes de programme qui définissent les exigences minimales des programmes obligatoires. Les normes générales – traitant de l'égalité d'accès, la recherche des dangers pour la santé, et la planification et l'évaluation des programmes – indiquent les facteurs à considérer ou les activités à mener lorsque l'on planifie les programmes obligatoires. Les normes de programme, qui sont regroupées par catégorie – maladies chroniques et blessures, santé familiale, et maladies infectieuses – indiquent quelles sont les exigences minimales de chaque programme afin de contribuer à la réalisation des objectifs provinciaux, déclarés, de santé publique. Elles transforment les orientations vagues en objectifs, avec un calendrier, et précisent quelles sont les activités que doivent mener les conseils de santé pour atteindre les objectifs déclarés. Au moment de notre vérification, nous avons été prévenus que le ministère revoyait six des normes de programme.

Objectifs des programmes dans les Lignes directrices

Nous avons relevé plusieurs problèmes concernant les objectifs des programmes dans les Lignes directrices. Tout d'abord, un grand nombre d'objectifs doivent être mis à jour. Par exemple, les Lignes directrices font allusion au protocole de conformité des marchands de tabac datant de 1998, alors qu'il a été révisé en 2000. De plus, certains des objectifs se rapportent toujours à une date cible de l'an 2000. Nous avons aussi remarqué que d'autres objectifs n'ont pas de calendrier précis. Par exemple, un objectif du programme de prévention des maladies chroniques est d'augmenter la proportion d'habitations sans fumée d'ici 2010; mais il n'y a pas de calendrier. Nous avons aussi remarqué que, dans certains cas, le ministère ne possédait pas de données fiables qui permettraient de déterminer si les conseils de santé atteignaient leurs objectifs en temps opportun. Par exemple, le programme des maladies pouvant être évitées par la vaccination comprend un objectif à atteindre d'ici l'an 2000, soit un pourcentage d'immunisation des enfants contre certaines maladies avant leur deuxième anniversaire de 95 %. Cependant, comme le ministère ne recueille pas de renseignements sur l'immunisation de tous les enfants avant leur deuxième anniversaire, il ne peut déterminer s'il a atteint son objectif qu'en utilisant les données fournies lorsque les enfants sont inscrits dans une garderie agréée ou, dans de nombreux cas, lorsqu'on les inscrit à l'école – c'est-à-dire trois ans après leur deuxième anniversaire.

Évaluation de la conformité

En vertu de la Loi, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée peut chercher à savoir si les bureaux de santé fournissent des programmes et des services de santé conformément aux Lignes directrices ou en garantissent la prestation. De plus, on recommandait dans la Partie 1 du Rapport Walkerton, publié en janvier 2002 (rapport découlant de l'enquête de Walkerton, demandée en juin 2000, après l'infection colibacillaire de Walkerton, en Ontario), que le ministère procède à des évaluations, au hasard mais régulièrement, pour s'assurer que les bureaux de santé observent les Lignes directrices. On demandait aussi dans le rapport que le ministère suive annuellement les tendances au non-respect des Lignes directrices afin de savoir s'il était nécessaire d'apporter des changements aux programmes obligatoires et si les ressources devaient être modifiées pour garantir une conformité totale.

Le personnel du ministère nous a fait savoir que, depuis 1998, il n'y avait eu qu'une évaluation d'un bureau de santé et, qu'en mars 2003, le ministère avait commencé à procéder à des évaluations limitées de certains programmes obligatoires dans cinq bureaux de santé.

Au moment de la révision des Lignes directrices, en 1997, le ministère avait estimé qu'il faudrait trois ans pour parvenir à la conformité totale. En 1998, il envoyait son premier questionnaire annuel sur les indicateurs des programmes obligatoires, dans lequel les bureaux de santé devaient répondre à une série de questions portant sur les Lignes directrices. Il utilisait ces réponses pour évaluer la conformité aux exigences du programme. Au moment de notre vérification, le ministère revoyait les questionnaires portant sur l'année 2001.

Nous avons mis en doute le fait que le ministère se servait uniquement du questionnaire pour ses évaluations, étant donné que les données ne comprenaient que les réponses données par les bureaux de santé eux-mêmes et que le ministère n'avait aucun moyen de vérifier leur fiabilité. À ce propos, en 2000, le groupe d'étude sur l'évaluation des programmes obligatoires, comprenant des représentants de la Direction de la santé publique et de l'Ontario Association of Local Public Health Agencies, recommandait d'évaluer la validité du questionnaire pour se renseigner sur la conformité des bureaux aux programmes obligatoires. Au moment de notre vérification, l'évaluation n'avait toujours pas eu lieu.

Après avoir passé en revue les questionnaires pour l'an 2000, le ministère a conclu à un taux de respect des Lignes directrices de 78 %, calculé en faisant la moyenne du pourcentage global de conformité pour chaque région des 37 bureaux de santé où avait été distribué le questionnaire. Cependant, nous estimons que ce calcul n'était pas une mesure significative de la conformité, et donc, pas non plus un indicateur du rendement réel ni de l'efficacité globale des programmes de santé publique dans la province. Plus précisément, nous avons relevé les lacunes suivantes dans le calcul et dans le questionnaire lui-même.

- Le ministère a calculé la conformité globale sans prendre en compte la taille relative des bureaux de santé (la population desservie par le plus grand bureau est de 60 fois supérieure à celle desservie par le plus petit bureau).
- La conformité a été évaluée en termes absolus « soit/soit », plutôt qu'en prenant en compte le degré de conformité. Par exemple, un bureau se conformait à 10 % à un programme obligatoire et un autre à 70 %, et pourtant on avait décrété qu'ils ne s'y conformaient ni l'un ni l'autre.
- Le questionnaire ne révélait pas les données de conformité pour tous les programmes et services obligatoires. Par exemple, il est prévu dans les Lignes directrices un taux de vaccination des enfants contre l'hépatite B de 95 % avant la fin de la 7e année, mais le questionnaire ne mentionnait pas le taux de vaccination contre l'hépatite B.

D'autres bureaux de santé avaient eu l'idée d'autres outils d'évaluation que le ministère pourrait prendre en considération. Par exemple :

- Quatorze des 37 bureaux de santé avaient choisi d'évaluer leurs fonctions organisationnelles et administratives – notamment la planification, la mise en oeuvre, la surveillance et l'évaluation des programmes – par rapport aux normes et aux principes établis par leurs collègues de l'Ontario Council on Community Health Accreditation. Néanmoins, le ministère ne recevait ni ne demandait de copie des rapports. Nous avons relevé que le groupe d'étude sur l'évaluation des programmes obligatoires avait aussi manifesté son soutien à l'agrément comme validation de la conformité aux programmes obligatoires.
- Le ministère et d'autres groupes d'intervenants mènent ensemble des projets pilotes afin de trouver des critères de comparaison dans différents domaines de la santé publique, comme l'immunisation générale contre la grippe et l'inspection des services d'alimentation.

Le ministère n'avait évalué aucune de ces initiatives pour déterminer si elles rendaient compte de la conformité aux Lignes directrices ou si elles devraient être reprises dans toute la province pour évaluer la conformité.

Obligation de nommer un médecin-hygiéniste à temps plein

La *Loi sur la protection et la promotion de la santé* oblige les bureaux de santé à employer un médecin-hygiéniste ayant reçu une formation appropriée. Dans la Partie 1 du Rapport Walkerton, on recommande de modifier la loi pour obliger les conseils de santé et le ministre à combler rapidement tout poste vacant de médecin-hygiéniste en engageant un médecin-hygiéniste à temps plein. En décembre 2002, la modification suivante à la Loi avait reçu la sanction royale : « Si le poste de médecin-hygiéniste d'un conseil de santé devient vacant, le conseil et le ministre, agissant de concert, veillent promptement à combler la vacance en engageant un médecin-hygiéniste à temps plein. » Selon le ministère, il existe, à l'échelle nationale, une pénurie de médecins ayant une formation en

médecine communautaire pour combler les vacances, et, en janvier 2003, huit conseils n'avaient pas de médecin-hygiéniste à temps plein. Bien que des personnes aient occupé le poste de médecin-hygiéniste, selon le ministère, il n'était pas sûr qu'elles aient toutes les qualités requises pour le poste. Cinq conseils de santé employaient depuis plus de trois ans des médecins-hygiénistes intérimaires.

À la fin de la vérification, le ministère avait mis des annonces pour attirer des candidats. Nous avons aussi été informés qu'il avait demandé que les médecins communautaires soient une priorité pour le programme de recrutement, de maintien en poste et de recyclage du ministère.

Recommandation

Pour assurer la conformité à la Loi et aux Lignes directrices sur les programmes et services de santé obligatoires, le ministère doit :

- **établir des mesures plus valables d'évaluation du rendement et de l'efficacité globale des programmes et services de santé publique dispensés par les bureaux de santé;**
- **vérifier régulièrement la fiabilité des renseignements en matière de conformité rapportés par les bureaux de santé;**
- **s'assurer que chaque bureau de santé est doté d'un médecin-hygiéniste à temps plein comme le veut la législation.**

Lorsque les bureaux de santé utilisent d'autres instruments d'évaluation, comme l'agrément, le ministère doit :

- **obtenir les rapports et analyses qui en résultent;**
- **déterminer si l'un de ces outils pourrait être utilisé par tous les bureaux de santé.**

Réponse du ministère

Le ministère réexaminera les instruments d'évaluation actuels en vue d'améliorer l'évaluation du rendement.

Sous réserve de l'approbation du financement, le ministère lancera un programme d'évaluation pour vérifier les renseignements sur la conformité que lui communiquent les bureaux de santé. En plus des évaluations limitées de 2002-2003, la Direction de la santé publique procède actuellement à l'évaluation d'un bureau de santé.

Le ministère poursuivra ses efforts afin de s'assurer que chaque bureau de santé a son médecin-hygiéniste à plein temps par la promotion et l'expansion du programme de bourses de formation de médecin-hygiéniste et la campagne nationale de publicité, sous réserve de l'approbation du financement du programme de bourses.

Le ministère consultera les bureaux de santé, l'Ontario Council on Community Health Accreditation et d'autres intervenants pour savoir si l'agrément constitue une source de données acceptable pour l'évaluation par le ministère des bureaux de santé en question.

SALUBRITÉ DES ALIMENTS

Selon les Lignes directrices, l'objectif du programme de salubrité des aliments est d'améliorer la santé de la population en réduisant la fréquence des intoxications alimentaires. Les objectifs du programme sont de s'assurer que la nourriture est préparée, conservée et servie conformément aux pratiques de santé publique acceptées et d'arrêter la vente ou la distribution d'aliments qui ne doivent pas être conservés en raison de leur contamination, adultération, impureté ou autre.

Inspections des services d'alimentation

Selon les Lignes directrices, les bureaux de santé doivent évaluer tous les services d'alimentation au moins une fois par an et déterminer le niveau de risque qu'ils présentent (élevé, moyen ou faible) en se basant sur les critères d'évaluation des risques précisés dans le protocole intitulé Système de l'analyse des risques – points critiques pour leur maîtrise (HACCP). Les inspections sont obligatoires dans les services à haut risque au moins tous les quatre mois, dans les services à risque moyen au moins une fois tous les six mois, et dans ceux à faible risque au moins une fois par an. Les services à haut risque doivent également faire l'objet d'une vérification annuelle selon le protocole susmentionné, vérification qui porte sur les étapes de la préparation alimentaire pendant lesquelles l'on peut maîtriser ou éliminer les risques pour la salubrité des aliments. Les inspections se concentrent sur les exigences réglementaires, comme l'hygiène élémentaire.

Dans notre *Rapport annuel 1997*, nous recommandions que le ministère détermine si les conseils de santé avaient pleinement appliqué le protocole (HACCP) et pris les mesures correctrices nécessaires. Le ministère avait répondu qu'il fixerait des normes de programme, en surveillerait l'observation et prendrait les mesures appropriées pour les mettre en application. Dans notre vérification actuelle, nous avons remarqué que, selon les renseignements rapportés au ministère pour 2002, environ 60 % des bureaux de santé avaient effectué moins de la moitié des inspections annuelles (HACCP) requises. Nous avons aussi découvert que le ministère n'avait pas examiné l'application des critères d'évaluation de risque du HACCP par les bureaux de santé et, par conséquent, n'avait aucune garantie que le niveau de risque évalué avait été affecté aux services d'alimentation de façon cohérente à l'échelle de la province.

Ayant passé en revue les renseignements soumis au ministère par 33 des 37 bureaux de santé, nous avons conclu qu'aucun d'eux n'effectuait la totalité des inspections requises pour les services d'alimentation de leur territoire. En fait, en 2002, parmi les services d'alimentation dont le risque avait été considéré comme élevé :

- seulement 6 des 33 bureaux de santé avaient inspecté plus de 90 % des services;
- 14 avaient inspecté de 50 % à 90 % des services;
- 13 avaient inspecté moins de 50 % des services.

Les taux d'inspection étaient les mêmes pour les services à risque moyen ou faible.

Recommandation

Pour minimiser le risque d'intoxication alimentaire, le ministère doit s'assurer que les bureaux de santé locaux effectuent les inspections requises et appliquent le Système de l'analyse des risques – points critiques pour leur maîtrise, afin de se rendre compte si les services d'alimentation se conforment aux méthodes acceptables d'hygiène.

Réponse du ministère

Le ministère inclura le programme obligatoire pour la salubrité des aliments dans le programme d'évaluation des bureaux de santé sous réserve de l'approbation du financement.

Formation des préposés à la manipulation des aliments

Un autre élément qui vise à garantir la salubrité des aliments est la formation adéquate des préposés à la manipulation des aliments. La formation les aide à reconnaître et à prévenir les risques d'intoxications alimentaires.

Dans notre *Rapport annuel 1997*, nous recommandions que le ministère détermine si les bureaux de santé avaient mis en oeuvre intégralement le programme de formation des préposés à la manipulation des aliments. En janvier 1998, le ministère publiait le protocole de formation des préposés à la manipulation des aliments précisant dans quelle situation un préposé formé doit se trouver en tout temps dans les locaux des services d'alimentation. Les Lignes directrices exigent que les bureaux de santé veillent à ce que des cours de formation soient donnés conformément au protocole aux préposés employés dans les services à risque moyen ou élevé . Le programme de formation devait être intégralement mis en oeuvre d'ici 2002.

Le ministère n'impose pas la présence de préposés formés dans les services dont le niveau de risque a été évalué, lorsque moins de trois employés préparent les aliments en même temps. Cependant, il ne possède aucune preuve que les établissements où les préposés sont peu nombreux sont moins vulnérables. À titre de comparaison, la Colombie-Britannique a voté un texte législatif obligeant tous les établissements de services alimentaires à employer sur place à tout moment une personne formée dans la manipulation des aliments.

Plusieurs bureaux de santé ont dit avoir eu de la difficulté à obliger les préposés à avoir une formation adéquate. En 2002, 17 des 25 bureaux de santé qui ont fourni des renseignements au ministère ont indiqué que moins de la moitié des services alimentaires à haut risque de leur territoire employaient des préposés formés, et 91 % ont indiqué que moins de la moitié des établissements à risque moyen employaient des préposés formés.

Un certain nombre de bureaux de santé ont fait savoir que, en faisant de la formation une obligation légale, on les aiderait à imposer la formation des préposés à la manipulation des aliments.

Recommandation

Pour minimiser le risque d'intoxications alimentaires, le ministère doit :

- **s'assurer que les bureaux de santé se conforment aux exigences de formation des préposés à la manipulation des aliments;**
- **évaluer le risque qu'il coure en n'obligeant pas les établissements employant moins de trois employés pour préparer la nourriture à faire appel à des préposés formés;**
- **déterminer s'il faudrait faire de la formation des préposés à la manipulation des aliments une obligation.**

Réponse du ministère

Le ministère continuera à surveiller que les bureaux de santé s'assurent que les préposés à la manipulation des aliments sont formés. De plus, il fera la promotion des programmes de formation par le biais des bureaux de santé et des organismes professionnels de l'industrie alimentaire.

Le ministère est en faveur de la formation de préposés dans tous les établissements à risque moyen ou élevé, quelle que soit leur taille.

Le ministère continuera à demander l'approbation de règlements exigeant la présence d'un préposé à la manipulation des aliments agréé dans tous les établissements de services alimentaires à risque moyen ou élevé en Ontario.

RÉGLEMENTATION DE L'USAGE DU TABAC

Le Programme de prévention des maladies chroniques du ministère, qui comprend la réglementation de l'usage du tabac, est destiné à réduire les taux de mortalité et de morbidité prématurées dues à des maladies chroniques pouvant être évitées, comme les accidents cérébrovasculaires, le cancer du poumon et le cancer buccal. La *Loi de 1994 sur la réglementation de l'usage du tabac* a été promulguée principalement en vue d'apporter un soutien législatif à la lutte contre le tabagisme et à protéger les Ontariens de la fumée secondaire.

Les objectifs des Lignes directrices comprennent : la réduction de la consommation de tabac des adolescents et des adultes qui fument quotidiennement, l'augmentation du nombre de lieux publics et de travail sans fumée et la réduction de la vente de tabac aux moins de 19 ans. Dans ces objectifs, on précisait que la proportion de jeunes de 12 à 19 ans qui fument tous les jours devait être réduite de 10 % d'ici l'an 2005, et la

proportion de marchands de tabac qui vendent du tabac aux mineurs (de moins de 19 ans) devait diminuer de 10 % d'ici l'an 2000. Selon Statistique Canada, au cours de l'exercice 2000-2001, environ 11,4 % des Ontariens de 12 à 19 ans fumaient tous les jours.

L'Unité de recherche sur le tabagisme en Ontario (URTO) – un organisme financé par le ministère et se consacrant à la recherche sur les problèmes de santé liés au tabac en Ontario – notait qu'en 2001 35 % des jeunes Ontariens déclaraient avoir acheté du tabac sans qu'on leur demande une pièce d'identité avec photo, la situation n'avait donc pas changé depuis 1995. En décembre 2002, l'URTO faisait remarquer que des progrès avaient été faits pour limiter l'accès aux mineurs dans certains endroits, mais que cela était inégal et que, en général, il n'y avait pas d'amélioration sur le plan de la conformité. Cependant, il ressort des questionnaires sur les indicateurs des programmes obligatoires de 2001 que, globalement, la conformité à l'interdiction de vente de tabac aux mineurs était de 87 %. Cela paraît un taux de succès relativement élevé, mais nous avons remarqué que le ministère n'avait pas agi suite à la conclusion de l'URTO indiquant qu'il n'y avait pas d'amélioration sur le plan de la conformité. En 2002, Santé Canada a commandé une évaluation nationale sur le comportement des marchands de tabac vis-à-vis de certaines restrictions concernant les jeunes. Les résultats, d'après sept grandes villes ontariennes, révèlent que le taux global de conformité des marchands avoisinait 75 % .

Inspections et vérifications du respect de la Loi

Les bureaux de santé sont tenus d'inspecter tous les débits de tabac au moins une fois par an et de veiller au respect de la *Loi de 1994 sur la réglementation de l'usage du tabac*. Pour un échantillon de marchands, les bureaux de santé sont également tenus de faire des vérifications en envoyant dans un débit de tabac un enquêteur-acheteur de 15 à 17 ans pour voir si on l'autorisera à acheter du tabac. En cas de non-respect de la Loi, on donne un avertissement. Si lors d'une visite subséquente le marchand ne respecte toujours pas la Loi, il est inculpé. Ceci peut se solder par une amende ou l'interdiction de vendre du tabac.

Le ministère communique ses exigences quant à la fréquence des inspections et des vérifications du respect de la loi dans les Lignes directrices et le protocole de réglementation de l'usage du tabac. Cependant, bien qu'il ait revu son protocole concernant le respect de la loi par les marchands de tabac en 2000, pour exiger que la plupart des bureaux de santé augmentent le nombre de vérifications à l'aide des enquêteurs-acheteurs dans les bureaux de tabac, les Lignes directrices continuent à faire référence au protocole de 1998. Nous avons relevé de nombreux cas dans lesquels les bureaux de santé n'effectuaient pas les vérifications concernant le respect de la Loi pour un nombre suffisant de marchands conformément au protocole de 2000.

Selon les renseignements soumis au ministère dans leur questionnaire de 2001 sur les indicateurs des programmes obligatoires, les inspections n'étaient pas aussi rigoureuses qu'elles auraient dû l'être. Plus précisément :

- Seulement 10 des 36 bureaux de santé ayant fourni au ministère des renseignements sur les inspections indiquaient avoir inspecté la totalité des marchands pendant l'année. Au total, environ 40 % des marchands de tabac de la province n'avaient pas eu d'inspection annuelle comme l'exigeaient les Lignes directrices.
- Seulement 60 % de ceux qui avaient reçu un avertissement pour le non-respect de la loi ou qui avaient été accusés au cours des deux années précédentes avaient eu les inspections semestrielles requises en 2001.

Application de la Loi

En décembre 1998, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée avait nommé un groupe consultatif d'experts pour recommander comment être plus efficace dans la lutte contre le tabagisme. À l'époque, les marchands inculpés en vertu de la *Loi de 1994 sur la réglementation de l'usage du tabac* pouvaient se voir interdire la vente de tabac pendant six mois ou devoir payer une amende, soit en vertu de cette Loi, soit en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales*.

Dans son rapport de 1999, le groupe d'experts sur le renouvellement de la Stratégie antitabac de l'Ontario mettait en lumière neuf domaines auxquels le gouvernement devrait s'intéresser. Il s'agissait des ressources pour la mise en application de la Loi, des amendes et pénalités pour les marchands qui ne respectent pas la Loi, d'un nombre accru d'espaces sans fumée et d'une augmentation du prix du tabac. Il recommandait également que l'on modifie la Loi pour faciliter la poursuite des marchands de tabac et qu'elle soit rationalisée et clarifiée pour éviter que les tribunaux supérieurs n'en modifient l'esprit. En 1999, on a augmenté les amendes en vertu de la *Loi de 1994 sur la réglementation de l'usage du tabac*, mais aucun autre changement important n'a été apporté à la Loi.

Le ministère ne s'était pas renseigné auprès des bureaux de santé pour savoir si l'augmentation des amendes avait eu un effet sur le respect de la Loi. Bien que conservant le sommaire des accusations et condamnations résultant d'infractions à la Loi, il n'en avait pas suivi la courbe.

La *Loi de 1994 sur la réglementation de l'usage du tabac* stipule qu'un marchand perd automatiquement le droit de vendre du tabac pendant six mois s'il est accusé deux fois dans l'espace de cinq ans de vendre du tabac à un mineur de 19 ans. Pour aider à obtenir l'interdiction de vente de tabac, le cas échéant, le guide de 1994 du ministère sur la Loi indique que, si possible, il faut inculper le propriétaire en plus du vendeur. Néanmoins, 80 % des bureaux de santé auprès desquels nous avons fait notre enquête ont indiqué qu'ils s'étaient heurtés à des problèmes pour faire appliquer la Loi, notamment la difficulté d'obtenir l'interdiction de vente de tabac.

Le groupe d'experts a aussi recommandé que le gouvernement fasse de tous les lieux publics couverts des endroits totalement sans fumée. Cela correspond à l'un des objectifs des programmes obligatoires voulant que l'on porte à 100 % le pourcentage de lieux publics et de travail sans fumée d'ici 2005. Néanmoins, la *Loi de 1994 sur la*

réglementation de l'usage du tabac en délègue la responsabilité en partie aux municipalités. L'URTO a conclu dans son rapport de décembre 2002 que cet objectif risque peu d'être atteint sans législation provinciale. Un grand nombre des bureaux de santé qui ont répondu à notre enquête se sont aussi montrés favorables à une loi provinciale pour parvenir aux objectifs locaux de lieux et d'endroits publics sans fumée.

Recommandation

Pour améliorer la réglementation de l'usage du tabac en Ontario et ainsi aider le ministère à réduire la mortalité et la morbidité prématurées dues à des maladies chroniques pouvant être évitées, le ministère doit :

- **s'assurer que les bureaux de santé s'efforcent de réduire le nombre de mineurs ayant accès au tabac en effectuant le nombre requis d'inspections et de vérifications du respect de la Loi;**
- **déterminer si des modifications de la Loi pourraient aider le ministère et les bureaux de santé à atteindre les objectifs de réglementation de l'usage du tabac.**

Réponse du ministère

Les évaluations au hasard des bureaux de santé par le personnel du ministère relativement à l'application de la législation sur le tabac ont débuté en 2003. Ces évaluations permettront d'améliorer le respect des normes de programme par les bureaux de santé (notamment le nombre de vérifications) précisées dans les Lignes directrices touchant les programmes et services de santé obligatoires.

Pour ce qui est de la Stratégie antitabac de l'Ontario, on réexamine les besoins de formation du personnel des bureaux de santé responsable de faire appliquer la Loi afin de renforcer l'application et d'assurer la conformité aux Lignes directrices touchant les programmes et services de santé obligatoires.

***La Direction de la santé publique continuera de tenter d'obtenir une stratégie globale de réglementation de l'usage du tabac, et notamment de renforcer la* Loi de 1994 sur la réglementation de l'usage du tabac.**

LUTTE CONTRE LA TUBERCULOSE

Selon l'Organisation mondiale de la santé, la tuberculose frappe un tiers de la population mondiale, particulièrement les pays en voie de développement. On estime que 8,4 millions de personnes contractent la maladie chaque année dans le monde entier, et 1,9 million d'autres en meurent. Par ailleurs, l'OMS estime que 50 millions de personnes sont infectées par des souches tuberculeuses résistant à un ou plusieurs médicaments d'emploi courant.

Les personnes atteintes qui ont un système immunitaire sain ont 10 % de risques de développer des symptômes actifs de tuberculose. Mais une personne atteinte de tuberculose pulmonaire active peut en contaminer d'autres. Les personnes atteintes de tuberculose latente peuvent prendre des médicaments pour éviter qu'elle ne devienne active.

Selon les données du ministère, l'incidence de tuberculose est en baisse en Ontario, passant de 6,8 pour 100 000 en 1997 à 5,8 pour 100 000 en 2001. Un objectif du programme obligatoire de lutte contre la tuberculose est de réduire le taux d'incidence annuel de tuberculose pulmonaire active à 3,5 pour 100 000 d'ici 2005.

Surveillance médicale

La plupart des cas de tuberculose en Ontario se produisent chez les immigrants vivant dans les grands centres urbains. Le risque est le plus élevé au cours des cinq premières années de leur arrivée au Canada. Les cas de tuberculose active ou de rechute chez des personnes nées à l'étranger représentaient plus de 80 % de tous les cas en Ontario en 2001.

Les candidats à l'immigration et quelques visiteurs sont tenus de passer un examen médical. À partir de l'âge de 11ans, l'examen comprend une radiographie des poumons. Les personnes atteintes de tuberculose active ne sont pas autorisées à immigrer au Canada jusqu'à ce qu'elles aient terminé leur traitement. Celles ayant une tuberculose pulmonaire latente doivent se présenter au bureau de santé pour un suivi médical dans les 30 jours suivant leur arrivée au Canada. On procède ainsi pour s'assurer que leur tuberculose n'est pas devenue active et déterminer si le traitement médical qu'elles suivent leur convient. Le ministère fournit aux bureaux de santé des renseignements provenant de Citoyenneté et Immigration Canada concernant ces personnes.

Les lignes directrices nationales pour l'investigation et le suivi des immigrants ayant une tuberculose latente, qui doivent se soumettre à une surveillance médicale, se trouvent dans les normes canadiennes pour la tuberculose; au moins un examen médical complet est prescrit pour ces personnes. Il comprend des renseignements détaillés sur les antécédents de la personne, un examen médical, des analyses et une radiographie des poumons. Cela est conforme aux exigences du protocole de lutte contre la tuberculose du ministère qui donne des instructions aux bureaux de santé. Il est aussi précisé dans les lignes directrices nationales que les personnes placées sous surveillance médicale doivent fournir à Citoyenneté et Immigration Canada la preuve qu'elles se sont soumises à la surveillance médicale du bureau de santé afin que soient levée l'exigence de surveillance médicale. Conformément au personnel de la Direction de la santé publique, les conditions de Citoyenneté et Immigration Canada concernant la preuve du respect des règlements sont satisfaites dès que les personnes prennent contact avec un bureau de santé. Cependant, excepté dans de rares circonstances, le bureau de santé ne peut obliger une personne à subir un examen médical ou à passer une radiographie.

Nous avons été informés que le ministère ne suit pas le nombre de personnes que Citoyenneté et Immigration Canada a recommandées pour une surveillance médicale.

Mais, grâce aux renseignements fournis au ministère par les bureaux de santé, nous avons calculé que cela représentait environ 6 100 personnes en 2001. Parmi les 21 bureaux de santé auprès desquels nous avons fait enquête et qui délivraient des lettres de preuve de conformité pour Citoyenneté et Immigration Canada, neuf ont indiqué qu'ils délivraient les lettres lorsque les personnes avaient pris contact avec eux et, dans certains cas, même si ce n'était que par téléphone. En dépit du fait que les bureaux de santé doivent continuer à assurer la surveillance de ces personnes, une fois qu'elle a sa lettre, la personne peut décider de ne pas subir l'examen médical ni passer la radiographie. Les 12 autres bureaux de santé ont indiqué qu'ils ne délivraient la lettre qu'après l'examen médical ou la radiographie. Les lignes directrices nationales mentionnent le fait que les personnes sous surveillance médicale qui ne respectent pas le traitement prescrit pour la tuberculose latente s'exposent à des risques, car cela est souvent ainsi que les réfugiés contractent la tuberculose.

Dans notre *Rapport annuel 1997*, nous recommandions au ministère d'améliorer sa capacité de suivi des personnes sous surveillance pour la tuberculose latente. À l'époque, nous avions remarqué que la Direction de la santé publique avait mentionné qu'environ 35 % des personnes devant être soumises à une surveillance médicale par les conseils de santé pour tuberculose latente et, notamment, signifier aux autorités compétentes leur changement d'adresse, ne pouvaient faire l'objet d'un suivi, car l'on ne possédait pas de renseignements sur elles ou on possédait de faux renseignements, comme une adresse inexacte. Le personnel du ministère avait indiqué à la même époque que le personnel de la Direction de la santé publique pourrait utiliser la base de données des personnes inscrites au Régime d'assurance-santé de l'Ontario pour obtenir les renseignements nécessaires.

Les renseignements fournis par les bureaux de santé au ministère pour l'année 2001 indiquaient que seulement 65 % des personnes qui leur avaient été adressées avaient pu être contactées et prises en charge par le bureau, conformément au protocole de lutte contre la tuberculose du ministère. On nous a dit que le bureau de santé devait informer le ministère lorsqu'il ne pouvait pas contacter certaines personnes. Cependant, le ministère ne savait pas si les bureaux se pliaient à cette exigence. On n'avait pas non plus utilisé la base de données sur les personnes inscrites au Régime d'assurance-santé de l'Ontario pour tenter de retrouver les personnes qui ne s'étaient pas présentées au bureau de santé et n'avaient pas subi d'examen médical ni passé de radiographie.

Recommandation

Pour réduire l'incidence de tuberculose active, le ministère devrait renforcer l'efficacité de la surveillance médicale par les moyens suivants :

- **veiller à ce que les bureaux de santé assurent régulièrement et de façon appropriée la surveillance médicale des personnes atteintes de tuberculose latente, notamment à ce qu'elles subissent un examen médical et passent une radiographie;**

- **utiliser toutes les ressources disponibles pour obtenir des renseignements, notamment la base de données des personnes inscrites au Régime d'assurance-santé de l'Ontario, pour retrouver les personnes sous surveillance médicale qu'ils n'ont pu contacter et prendre en charge.**

Réponse du ministère

Le ministère confirmera auprès des bureaux de santé que, malgré l'exigence limitée de Citoyenneté et Immigration Canada en ce qui concerne les personnes sous surveillance médicale (qu'elles prennent contact avec le bureau de santé publique), les bureaux de santé de l'Ontario doivent assurer le suivi des personnes sous surveillance médicale, comme le prescrit le protocole de lutte contre la tuberculose (janvier 1998). Il faudra au minimum que les personnes sous surveillance médicale aient subi un examen médical de suivi et passé une radiographie thoracique au Canada.

Le ministère a mis en place un processus pour améliorer l'efficacité de la surveillance médicale. Il continuera de collaborer avec Citoyenneté et Immigration Canada et la Direction de l'inscription et des demandes de règlement du ministère pour déterminer comment communiquer leurs données respectives aux bureaux de santé.

Recherche des contacts

Selon le protocole de lutte contre la tuberculose du ministère, les bureaux de santé sont chargés du dépistage de la tuberculose chez les personnes ayant été en contact avec un malade atteint de tuberculose active pour s'assurer qu'elles n'ont pas contracté une tuberculose active et déterminer si elles devraient subir un traitement.

Lors de notre vérification de 1997, nous avons recommandé que la Direction de la santé publique obtienne des renseignements supplémentaires sur les résultats de la recherche par les conseils de santé des contacts. Le ministère nous a répondu qu'on mettait au point un nouveau système informatique sur les maladies et déclarations obligatoires qui contiendrait des renseignements supplémentaires sur les personnes étant entrées en contact avec une personne atteinte de tuberculose active. Or, à l'heure de la présente vérification, ce système n'existe toujours pas et le ministère ne possède toujours pas plus de renseignements sur les résultats des recherches de contact. Par ailleurs, le personnel du ministère et des bureaux de santé nous ont informés que, à de rares exceptions près, il ne peut généralement pas obliger les personnes entrées en contact avec une personne atteinte de tuberculose active à faire le test. Le ministère envisageait une initiative fédérale/provinciale/territoriale de mise en oeuvre d'un système d'information automatisé de santé publique qui permettrait la gestion des cas. Ce système serait également utile pour d'autres maladies transmissibles.

Recommandation

Pour surveiller l'efficacité de la lutte contre la tuberculose afin de réduire le risque de transmission de la tuberculose active, le ministère doit obtenir des renseignements plus complets sur les résultats des recherches des contacts par les bureaux de santé.

Réponse du ministère

Le ministère continuera de collaborer avec Santé Canada, d'autres provinces et d'autres intervenants, afin de mettre en oeuvre le système d'information intégrée de santé publique pour la surveillance des maladies transmissibles. Lorsque ce système fonctionnera, il permettra au ministère d'obtenir des renseignements sur les résultats des recherches de contacts.

Traitement

Le programme obligatoire de lutte contre la tuberculose exige que les bureaux de santé vérifient si les patients observent leur traitement et, notamment, s'ils vont jusqu'au bout du traitement conformément au protocole de lutte contre la tuberculose. Un traitement incomplet peut entraîner une rechute et la résistance aux médicaments.

Lors de notre vérification de 1997, nous prenions note que le ministère revoyait la nécessité d'un traitement sous surveillance directe, c'est-à-dire qu'une personne formée pour cela observe le patient pendant qu'il prend ses médicaments. L'OMS recommande un traitement sous surveillance directe. En 1998, le ministère publiait son protocole de lutte contre la tuberculose dans lequel il était déclaré qu'il faudrait organiser un traitement sous surveillance directe pour tous les patients atteints de tuberculose respiratoire, à moins qu'une évaluation n'indique qu'ils sont tout à fait susceptibles d'observer leur traitement. Ceci est conforme aux normes nationales. Pourtant, les renseignements fournis par les bureaux de santé au ministère pour 2001 révèlent que seulement 66 % des patients, pour lesquels un traitement sous surveillance directe était recommandé, avaient en fait été surveillés.

Recommandation

Pour prévenir la dissémination de la tuberculose résistante aux médicaments, le ministère doit élaborer et mettre en oeuvre des stratégies afin de s'assurer que tous les patients terminent leur traitement.

Réponse du ministère

Le ministère continuera à surveiller l'activité des bureaux de santé en ce qui concerne le nombre de patients dans les programmes de traitement sous surveillance directe. Il continuera à passer en revue les données sur l'observation du traitement jusqu'au bout et collaborera avec les bureaux de santé pour élaborer les stratégies en vue d'améliorer la proportion de patients terminant leur traitement.

MALADIES POUVANT ÊTRE ÉVITÉES PAR LA VACCINATION

La création de programmes de vaccins et d'immunisation a pratiquement éliminé certaines maladies et considérablement réduit les conséquences d'autres. Les voyages à l'étranger étant devenus chose courante, on a renforcé les programmes d'immunisation et de vaccination pour protéger la population de maladies, comme la rougeole, apportées par des voyageurs venant de pays où ces maladies sont encore fréquentes.

Comme son nom l'indique, le but du programme de Prévention des maladies par la vaccination est de réduire l'incidence de maladies pouvant être évitées grâce à la vaccination. L'immunisation est généralement considérée comme une intervention économique permettant d'atteindre cet objectif et contribuant à l'amélioration de la santé, au soulagement de la souffrance et à la diminution du nombre de décès prématurés. Selon l'Ontario Association of Local Public Health Agencies (ALPHA), les programmes de vaccination efficaces ont prouvé à multiples reprises qu'ils constituaient l'élément le plus économique du système de soins de santé. Le ministère fournit certains vaccins gratuitement aux bureaux de santé et aux médecins. Pendant l'exercice 2002-2003, il a dépensé 67,7 millions de dollars en vaccins.

Vaccins dont le coût est couvert

La gamme d'agents immunisants continue de s'élargir à mesure que de nouveaux vaccins sont homologués ou que l'on améliore ou modifie les vaccins existant déjà. À l'heure actuelle, le ministère couvre le coût de vaccins courants contre la rougeole, les oreillons, la rubéole, la diphtérie, le tétanos, la poliomyélite, la coqueluche, l'Haemophilus influenzae de type B, la grippe et l'hépatite B.

Le Comité consultatif national de l'immunisation, comité d'experts de Santé Canada, fait des recommandations sur l'utilisation des vaccins au Canada. Il recommande la vaccination systématique contre la varicelle et certains types d'infections bactériennes qui peuvent entraîner des maladies graves, comme les infections pneumococciques et méningococciques (méningite). Dans certaines provinces du Canada, ces vaccins sont gratuits. C'est le cas, par exemple, du vaccin antiméningoccocique en Colombie-Britannique et en Alberta, et du vaccin contre la varicelle dans l'Île-du-Prince-Édouard et en Alberta. En Ontario, au moment de notre vérification, on n'offrait pas encore systématiquement le vaccin contre la varicelle; le vaccin antipneumococcique était couvert uniquement pour les personnes à haut risque, notamment les personnes âgées de plus de 65 ans, et le vaccin méningococcique ne l'était que pour les personnes en contact étroit avec d'autres présentant une souche de la maladie pouvant être évitée par un vaccin. Nous avons relevé que, selon ALPHA, en ne finançant pas les nouveaux vaccins et les vaccins efficaces homologués la province manque aux engagements pris envers le programme de son propre ministère de la Santé.

Recommandation

Pour réduire l'incidence de maladies pouvant être évitées par la vaccination, le ministère doit veiller à ce que d'autres vaccins recommandés par le Comité consultatif national de l'immunisation soient ajoutés au programme courant d'immunisation de l'Ontario, à moins qu'il existe des raisons solides de ne pas le faire.

Réponse du ministère

Le ministère continuera d'examiner tous les nouveaux vaccins recommandés par le Comité consultatif national de l'immunisation et d'élaborer et de proposer des options de mise en application (coût compris) de ces vaccins en Ontario.

Immunisation

IMMUNISATION DES ENFANTS

L'immunisation des enfants est régie par la *Loi sur l'immunisation des élèves*, la *Loi sur les garderies* et les Lignes directrices. Selon ces deux Lois, tous les enfants d'âge scolaire et les enfants placés en garderie agréée en Ontario doivent être vaccinés contre certaines maladies, à moins de dispenses pour raisons médicales, objection de conscience ou croyances religieuses.

Les exigences des Lignes directrices et des lois varient en ce qui a égard à l'information au sujet des enfants qu'il faut fournir aux bureaux de santé. Par exemple :

- Conformément aux Lignes directrices, un dossier d'immunisation de chaque élève ou de dispense d'immunisation doit être archivé au bureau de santé, faute de quoi le médecin-hygiéniste local peut demander la suspension de l'élève par l'école.
- Bien que cela ne soit pas requis en vertu de la *Loi sur l'immunisation des élèves*, les bureaux de santé obtiennent effectivement le dossier de vaccination des enfants concernant la coqueluche et l'Haemophilus influenzae de type B – vaccins obligatoires pour les enfants entrant en garderie.
- La *Loi sur l'éducation* oblige les écoles publiques à fournir aux bureaux de santé des renseignements sur les élèves inscrits à l'école, notamment leur nom, leur adresse, leur date de naissance et le nom du parent ou tuteur.

Les bureaux de santé inscrivent la situation des élèves quant à l'immunisation dans le Système d'archivage des dossiers d'immunisation (SADI), pour le suivi local et provincial. Le ministère, par contre, ne peut avoir accès aux renseignements sur l'immunisation des enfants qui ont été inscrits sans numéro de Régime d'assurance-maladie de l'Ontario (RAMO) et ne peut obtenir ces renseignements qu'en s'adressant aux bureaux de santé.

Ceux-ci peuvent demander les numéros de RAMO, mais les écoles ne sont pas tenues de les leur fournir. Il est donc difficile pour les bureaux de santé de s'assurer que les dossiers des élèves entrés sans numéro ne sont pas un double (par exemple, si l'enfant change d'école ou de bureau de santé). Les renseignements contenus dans les dossiers du SADI peuvent également être incomplets pour les enfants d'âge préscolaire qui ne sont pas inscrits dans une garderie agréée ou pour ceux qui fréquentent une école privée, car la *Loi sur l'éducation* n'oblige par les écoles privées à donner aux bureaux de santé la liste de leurs élèves. Dans ces cas, il appartient aux parents de fournir aux bureaux de santé les renseignements sur leurs enfants. Il apparaît donc que le SADI n'a pas toutes les données qui permettraient au ministère d'avoir un tableau complet de la situation des enfants quant à l'immunisation et qu'il faut s'en remettre aux bureaux de santé et aux renseignements donnés dans le questionnaire sur les indicateurs des programmes obligatoires ou fournis en réponse à une demande du ministère. Selon le questionnaire de 2001, au moins 14 % des enfants dont le nom figurait dans le SADI n'avaient pas reçu tous les vaccins exigés avant l'âge de sept ans.

REGISTRE DES IMMUNISATIONS

Il s'agit d'un système d'information confidentiel dans lequel on conserve les données de vaccination. Il regroupe tous les dossiers de vaccination administrée par des prestateurs de soins de santé, signale les dates et les retards, génère des rappels et révèle les endroits où le taux de vaccination est faible (prestateurs de soins de santé et régions).

En Ontario, les vaccins sont principalement administrés par les médecins, mais peuvent l'être aussi d'autres façons, notamment par les cliniques de santé publique. Cependant, les médecins ou autres groupes ne sont pas tenus de faire un rapport aux bureaux de santé sur les vaccins administrés, soit au moment même, soit à une date ultérieure. Il appartient plutôt, comme on l'a déjà mentionné et selon la législation actuelle de l'Ontario, aux parents de déclarer aux bureaux de santé quelle est la situation de leurs enfants à l'égard de leur immunisation. Comme, en règle générale, les parents ne déclarent pas les résultats de l'immunisation avant que leurs enfants ne soient inscrits dans une garderie agréée ou une école, les renseignements concernant les enfants d'âge préscolaire qui ne fréquentent pas un établissement agréé sont au mieux incomplets. De surcroît, les dossiers des enfants sont souvent inexacts, car les renseignements sont généralement fournis un certain nombre d'années après la date à laquelle les enfants ont été vaccinés.

Dans notre *Rapport annuel 1997*, nous recommandions au ministère d'évaluer la possibilité de modifier les systèmes existants ou d'en élaborer qui permettraient de saisir les renseignements nécessaires quant à l'immunisation. Le ministère avait répondu qu'il s'efforçait d'améliorer les systèmes de surveillance pour mieux évaluer l'immunisation de la population. Pourtant, au moment de la présente vérification, il n'existe toujours aucun autre système.

Nous avons été informés que le ministère envisageait une initiative fédérale/provinciale/territoriale visant un système d'information automatisé pour la santé publique dans lequel

se trouveraient des informations sur la gestion des cas, la surveillance des maladies transmissibles et l'immunisation. Le ministère reconnaît que son système devrait être modifié pour fournir tous les renseignements dont il a besoin.

Recommandation

Pour réduire l'incidence des maladies pouvant être évitées par la vaccination, le ministère doit surveiller de façon plus efficace la situation des enfants quant à l'immunisation pour que tous les enfants d'âge scolaire aient reçu les vaccins requis. À cet effet, il doit établir un registre des immunisations fournissant des renseignements complets, précis et à jour dans ce domaine.

Réponse du ministère

Le ministère appuie la Stratégie nationale d'immunisation en collaborant avec le Réseau canadien des registres d'immunisation, afin de mettre au point un ensemble de données et de normes de base. En outre, le ministère soutient les efforts en vue de la création d'un registre d'immunisation pour surveiller efficacement la situation des enfants à l'égard de l'immunisation en Ontario.

Vaccin contre la grippe

Avant l'exercice 2000-2001, seules les personnes à haut risque, comme les personnes âgées et les travailleurs des soins de santé, pouvaient être vaccinées gratuitement contre la grippe. Depuis, le ministère offre le vaccin gratuitement à toute la population ontarienne dans le cadre de son programme universel d'immunisation contre la grippe.

Le programme a pour principaux objectifs la réduction du nombre de cas et de la gravité de la grippe, et aussi de ses conséquences pour les salles d'urgence et d'autres secteurs des soins de santé. Cependant, du fait que le ministère ne détient pas de données sur le nombre de vaccins administrés, il ne peut qu'estimer que de 26 % à 45 % des Ontariens ont été vaccinés contre la grippe au cours de la période de 2000-2001 et 2001-2002. (L'écart est dû aux différences dans les méthodes d'estimation et les hypothèses.)

Selon le Center for Disease Control and Prevention, organisme gouvernemental américain, le vaccin contre la grippe est le moyen le plus efficace qui soit de prévenir l'infection par le virus et les complications associées à la grippe. Pourtant, l'Ontario est le seul territoire de compétence en Amérique du Nord offrant un programme universel d'immunisation contre la grippe. Il est donc particulièrement pertinent de se demander si ce vaccin répond à tous les objectifs du programme. Il est important de l'évaluer, car le coût de la dose a pratiquement doublé depuis le début du programme, et l'Ontario a dépensé 19,6 millions de dollars en vaccins au cours de l'exercice 2002-2003. En 2000-

2001, le ministère avait constitué un comité – composé de représentants de l'Institut de recherche en services de santé, du groupe chargé du Programme de recherche, d'éducation et de développement en santé publique et des bureaux de santé – qui devait le conseiller sur les formes d'évaluation qu'il pourrait adopter. Le ministère notait à cet effet que, puisque la grippe varie en gravité selon les années, il faudrait une évaluation des résultats pluriannuelle.

Alors que plusieurs intervenants ont examiné la façon dont était offert le programme, à compter de mars 2003, la troisième année du programme, le ministère n'avait pas encore fait d'évaluation pour savoir si, grâce au programme, le nombre de cas et la gravité avaient diminué ainsi que le nombre d'admissions en salle d'urgence et dans d'autres secteurs du réseau de soins de santé.

Recommandation

Afin de connaître l'efficacité du programme universel d'immunisation contre la grippe, le ministère doit se renseigner pour savoir s'il répond à ses objectifs de diminution du nombre de cas, de la gravité des cas et du nombre d'admissions en salle d'urgence et dans d'autres secteurs du réseau de soins de santé.

Réponse du ministère

Le ministère projette de convoquer à nouveau le groupe de planification sur l'évaluation du programme universel d'immunisation contre la grippe pour lui demander ses conseils quant aux évaluations qui pourraient être menées à longue échéance à l'aide des données cumulatives.

Gaspillage de vaccins

Le Service d'approvisionnement médico-pharmaceutique du gouvernement de l'Ontario (SAMPGO) achète les vaccins et les distribue gratuitement aux bureaux de santé qui peuvent en conserver pour leurs propres programmes et distribuer le reste aux médecins et à d'autres groupes d'administration des vaccins, comme les établissements de soins. À Toronto, les médecins et autres groupes les reçoivent directement du SAMPGO.

Bien qu'un certain gaspillage de vaccins soit inévitable en raison d'une mauvaise manipulation ou de commandes trop importantes, l'objectif du programme obligatoire de prévention des maladies par vaccination est de réduire le gaspillage des vaccins financés par la province à 5 % au maximum. Conformément aux Lignes directrices, les bureaux de santé doivent optimiser l'utilisation des vaccins en suivant le protocole sur la distribution, l'entreposage et la manipulation des vaccins qui concerne la préservation de l'efficacité des vaccins et la réduction du gaspillage.

Pour pouvoir surveiller l'utilisation ou le gaspillage des vaccins, le ministère a besoin de renseignements complets et exacts sur le nombre de vaccins distribués, administrés, retournés ou gaspillés parce qu'ils étaient périmés ou pour une autre raison. Le SAMPGO distribue les vaccins en fonction des commandes reçues des bureaux de santé et des médecins de Toronto et suit les quantités distribuées. Si une commande paraît inhabituelle de par son volume, le SAMPGO peut se reporter aux anciennes commandes et demander des explications. Il demande aussi qu'on lui retourne les vaccins non utilisés ou altérés.

Les bureaux de santé et les médecins de Toronto sont priés de remplir un avis de retour de vaccins en en indiquant la raison et, s'il s'agit des bureaux de santé, si les vaccins peuvent être redistribués. Ils peuvent l'être s'ils ont été conservés correctement et que la date n'est pas périmée. On considère tous les vaccins retournés par les médecins comme gaspillés parce qu'il est possible qu'ils n'aient pas été entreposés de façon appropriée.

Donc, bien que le ministère ait des renseignements sur les vaccins distribués et quelques informations sur les vaccins qui lui sont retournés, il n'en a pas sur le nombre de vaccins réellement administrés aux patients. Faute d'avoir ce renseignement, il n'est pas capable de déterminer avec précision la quantité de vaccins gaspillés et les raisons possibles.

Le SAMPGO déclare le gaspillage de vaccins en se servant des renseignements à sa portée. Il a déclaré le gaspillage d'environ 9 % des vaccins distribués aux bureaux de santé et de moins de 1 % de ceux distribués aux médecins de Toronto en 2002. C'est un rapport incomplet, car on ne tient pas compte des médicaments renvoyés par les médecins qui ne sont pas accompagnés d'un avis de retour, et nous avons été informés que, souvent, les médecins n'établissent pas ces avis de retour ou qu'ils jettent le vaccin. De plus, bien que le système de suivi du SAMPGO puisse fournir des rapports sur le gaspillage par bureau de santé, il n'est pas capable de le faire pour chaque médecin de Toronto, ce qui limite la capacité du ministère de déterminer l'ampleur des pertes et de prendre des mesures appropriées.

Recommandation

Pour limiter le gaspillage de vaccins, le ministère doit obtenir des renseignements précis et complets et prendre les mesures voulues pour le réduire.

Réponse du ministère

La Direction de la santé publique du ministère débat de ce sujet avec le Service d'approvisionnement médico-pharmaceutique du gouvernement de l'Ontario. Ils collaborent à la rationalisation et à l'amélioration des rapports et du suivi des vaccins distribués, utilisés et gaspillés. Le ministère rappellera aux médecins l'importance de lui envoyer des avis de retour à des fins comptables et pour réduire le gaspillage.

LUTTE CONTRE LE VIRUS DU NIL OCCIDENTAL

L'apparition du virus du Nil occidental a été confirmée pour la première fois en Amérique du Nord en 1999 et en Ontario en 2001. Les premiers cas d'infection humaine en Ontario ont été recensés pendant l'été 2002. Le virus est transporté par les moustiques et affecte les oiseaux et les mammifères, y compris les humains. Selon les études, la plupart des personnes piquées par un moustique infecté ne présentent aucun symptôme; néanmoins, environ 20 % développeront une maladie mineure (par exemple, la fièvre du West Nile) et 1 % seront atteintes d'une maladie grave. Pendant l'exercice 2002-2003, le ministère a financé à hauteur d'environ 1,8 million de dollars les mesures prises par les bureaux de santé pour lutter contre le virus.

Étant donné que chacun des 37 bureaux de santé en Ontario a un certain degré d'autonomie dans les mesures qu'il prend pour protéger la santé de la collectivité, il est possible que l'on ait assisté à des réactions différentes. Cependant, comme c'est aussi une question provinciale en ce sens que le virus peut s'étendre à toute la province, il est nécessaire d'avoir des réactions uniformes. Le ministère a donc offert ses conseils aux bureaux de santé, notamment, de la façon suivante :

- En août 2000, il a envoyé aux bureaux de santé un document à propos de l'émergence possible du virus en Ontario. Il décrivait les plans de surveillance (par exemple, analyses sur les oiseaux, les mammifères – dont les humains – et les moustiques) et les questions de prévention, de réaction et de contrôle. Des documents subséquents ont été envoyés aux bureaux de santé en mai 2001 et février 2002. On y insistait sur l'importance d'éduquer le public afin de réduire les zones où pouvaient se reproduire les moustiques.
- Le 22 mars 2003, le ministère a annoncé son plan d'action en sept points pour combattre le virus. Il comprenait l'implantation de services de laboratoire en Ontario, le financement de l'achat d'insecticides par les bureaux de santé et le renforcement de la surveillance, en faisant du virus du Nil occidental une maladie à déclaration obligatoire.
- Le 27 mars 2003, le ministère a envoyé aux bureaux de santé un plan de préparation et de prévention pour l'Ontario en 2003. C'était en quelque sorte le « guide de poche » du plan d'action en sept points qui constituait la base de la planification de l'approche ontarienne de la prévention et du contrôle du virus du Nil occidental par les bureaux de santé. Ce plan couvrait un grand nombre de questions, sans pour autant indiquer quand les bureaux de santé devraient envisager l'utilisation d'insecticides. Au contraire, le plan mentionnait que, avant d'utiliser les insecticides, les bureaux de santé devraient mener leur propre évaluation du risque, ce qui pouvait inclure des facteurs comme l'attitude de la collectivité vis-à-vis des risques posés par le virus par opposition aux avantages éventuels et aux risques de l'utilisation de pesticides.

Malgré les directives du ministère, la plupart des 37 bureaux de santé ont dû effectuer leurs propres recherches afin de déterminer à quel moment il est préférable d'utiliser les insecticides. En fait, un grand nombre des bureaux auprès desquels nous avons enquêté en avril 2003 nous ont dit qu'ils avaient besoin de directives supplémentaires et plus opportunes sur le moment d'utiliser les insecticides et que, en 2002, aucun d'eux n'en avait utilisés.

À compter du 31 mai 2003, un règlement sur le contrôle du virus du Nil occidental a été promulgué en vertu de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*. Il oblige les médecins-hygiénistes à effectuer des évaluations de risque conformément au plan de préparation et de prévention pour l'Ontario de 2003 (révisé pour tenir compte du nouveau règlement). Les médecins-hygiénistes peuvent avertir leurs municipalités respectives de toute mesure à prendre. En outre, le règlement fournit des directives aux médecins-hygiénistes sur l'utilisation des insecticides.

À compter du 1er mai 2003, les maladies causées par le virus du Nil occidental sont devenues des maladies à déclaration obligatoire, c'est-à-dire que les médecins sont tenus de rendre compte du diagnostic précis de virus à leur bureau de santé. L'intention originale, selon le ministère, était que les cas devaient être enregistrés dans le Système informatique sur les maladies à déclaration obligatoire (SIMDO). Auparavant, il ne fallait l'entrer dans le système que lorsqu'il causait une encéphalite/méningite virale, qui peut aussi être causée par d'autres virus. Cependant, à compter de mai 2003, aucun système électronique n'était encore installé afin de rapporter plus rapidement tous les cas de maladie à la Direction de la santé publique, et en attendant, le ministère avait demandé aux bureaux de santé de fournir manuellement des renseignements sur tous les cas humains probables et confirmés d'infection par le virus du Nil occidental.

Recommandation

Pour faciliter une réaction efficace au virus du Nil occidental de la part des bureaux de santé, le ministère doit veiller à ce que :

- **les bureaux de santé se conforment au règlement sur le contrôle du virus du Nil occidental et autres directives du ministère et, notamment, mènent des évaluations des risques;**
- **les bureaux de santé luttent contre le virus du Nil occidental de façon économique à la suite des résultats des évaluations locales de risque;**
- **un système électronique soit mis en place pour enregistrer rapidement tous les cas d'infection par le virus du Nil occidental.**

Réponse du ministère

Le ministère veillera à ce que soit respecté le règlement sur le contrôle du virus du Nil occidental de la façon suivante :

- ***en révisant les soumissions de budget des conseils de santé pour la prévention et le contrôle du virus du Nil occidental;***
- ***en tenant des téléconférences hebdomadaires avec les bureaux de santé;***
- ***en demandant aux conseils de santé de lui fournir des rapports après la saison.***

En ce qui concerne le rapport coût-efficacité des interventions des bureaux de santé au niveau provincial, le ministère signalera les problèmes qui demanderont une collaboration avec Santé Canada et le ministère de l'Environnement.

Le ministère est en train de mettre en oeuvre un système d'information intégré de santé publique pour toutes les maladies transmissibles, y compris le virus du Nil occidental, mais l'automatisation ne se fera pas avant l'année prochaine. En outre, le ministère a mis au point un processus de transfert de données électroniques des résultats des tests de laboratoire pour le virus au ministère, aux bureaux de santé et à la Société canadienne du sang. Ce processus fonctionnera bientôt.

SYSTÈME D'INFORMATION

Stratégie d'information pour la santé publique

En octobre 2000, le ministère, en collaboration avec un cabinet d'experts, a préparé un plan stratégique d'information et de technologie de l'information pour la santé publique. Il s'agissait d'une stratégie globale pour la santé publique mais, néanmoins, au moment de notre vérification, il n'avait toujours pas été mis en oeuvre.

Le plan mentionnait aussi un grand nombre de systèmes mis au point indépendamment par les 37 bureaux de santé, principalement dans les régions où, soit il n'y avait pas de système venant du ministère, soit il n'était pas satisfaisant. On faisait également remarquer dans le plan que le partage de l'information entre les bureaux de santé et le ministère était limité et que la législation actuelle et l'infrastructure technologique empêchaient la communication entre les bureaux de santé eux-mêmes.

La prolifération de systèmes indépendants est préoccupante, car elle pourrait freiner l'intégration des données sur la santé publique à l'échelle de la province, et se solder par la perte de données qu'il est important de posséder en temps opportun et qui sont nécessaires pour des interventions et des activités de prévention. Elle est aussi préoccupante parce qu'elle entraîne un chevauchement d'efforts, de coûts et de temps.

Systèmes de surveillance

La surveillance dans le domaine de la santé consiste à recueillir, à analyser et à interpréter continuellement des renseignements qui peuvent servir à planifier et à gérer la lutte contre

les maladies. Cela comprend des renseignements pouvant aider à maîtriser les épidémies, à prendre des décisions éclairées sur l'allocation des ressources et à élaborer ou à modifier les politiques et programmes de santé publique pour les rendre plus efficaces. À l'heure actuelle, la Direction de la santé publique a deux systèmes de surveillance : le Système d'information sur les maladies à déclaration obligatoire (SIMDO) – pour les maladies transmissibles et les effets indésirables résultant de vaccins – et le Système d'archivage des dossiers d'immunisation (SADI).

Dans notre *Rapport annuel 1997*, nous notions que le ministère projetait de remplacer le SIMDO par un système amélioré. Cela ne s'est pas produit, bien que dans son plan stratégique d'octobre 2000 il ait mentionné que le SIMDO avait été conçu à la fin des années 80 avec une technologie extrêmement dépassée et très coûteuse à maintenir. Il déclarait également que l'un des rôles de la santé publique était d'analyser les données sur la santé pour créer une politique de santé publique, classer par ordre de priorité et modifier les programmes de santé publique. Or, une grande partie de l'information nécessaire à cette analyse n'est pas disponible ou est de qualité douteuse.

Les seuls renseignements auxquels un bureau de santé peut avoir accès rapidement sont ceux concernant son propre territoire de compétence. Ceci peut limiter sa capacité de gérer une épidémie qui se répand rapidement et peut s'être déclenchée dans une autre ville de l'Ontario. De plus, du fait que les bureaux de santé n'envoient généralement leurs données sur les maladies transmissibles au ministère qu'une fois par semaine, les renseignements peuvent ne pas être mis assez vite à la disposition du ministère. Également, si les bureaux de santé entrent leurs données dans le système avec du retard, le ministère dispose de renseignements incomplets ou inexacts.

Comme nous l'avons déjà mentionné, nous avons été informés que le ministère envisageait une initiative fédérale/provinciale/territoriale pour la mise en place d'un système automatisé d'information sur la santé publique pour la gestion de cas et la communication de renseignements sur la surveillance des maladies transmissibles et l'immunisation. On nous a aussi informés que ce système allait faire l'objet d'un projet pilote en Ontario.

Soucieux d'améliorer ses systèmes de surveillance, le ministère a participé, en 2002, à un projet de surveillance de la santé faisant partie des initiatives du Réseau de surveillance de la santé au Canada. Il s'agit d'un effort fédéral/provincial/territorial en vue de développer la capacité de types précis de surveillance de la santé aux niveaux local, provincial et national en développant, par exemple, des systèmes d'information pour la santé publique et la surveillance. Le Sous-groupe de la surveillance des maladies contagieuses, qui élabore une stratégie à long terme de la surveillance des maladies contagieuses, se concentre aussi sur l'élaboration de normes de données et de définitions de données pour les informations recueillies sur les maladies contagieuses, l'immunisation et les réactions adverses aux vaccins.

Un examen de la situation de l'Ontario, dans le cadre du projet de surveillance, a révélé des problèmes à la fois avec le SIMDO et avec le SADI. On a noté, par exemple, que les changements de données dans les deux systèmes n'étaient pas suivis, et donc, qu'il était difficile de savoir quels étaient ceux qui s'étaient produits, qui les avait effectués et quand ils avaient eu lieu. De plus, un grand nombre de bureaux de santé ne recueillaient pas certains types de données (par exemple, bordereaux de laboratoire et listes d'écoles) électroniquement et il fallait donc les entrer manuellement dans les systèmes informatiques.

Recommandation

Afin de disposer de renseignements à jour, cohérents et intégrés pour la prestation des services de santé publique à l'échelle de la province, le ministère doit mettre en oeuvre, soit dans le cadre d'une initiative fédérale/provinciale/territoriale, un système automatisé d'information sur la santé publique, soit indépendamment, un système de surveillance de la santé publique satisfaisant pour les maladies transmissibles et l'immunisation.

Réponse du ministère

Le ministère met en ce moment en oeuvre un système intégré d'information sur la santé publique à l'échelle de la province pour la surveillance, la gestion de cas et la déclaration des maladies transmissibles en Ontario. Ce système est à la disposition de tous les territoires de compétence fédéraux, provinciaux et territoriaux, par l'intermédiaire du Collectif Surveillance canadienne intégrée de la santé publique.

MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS

3.10 – Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario

CONTEXTE

Le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO), financé par le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial, accorde aux étudiants à plein temps et à temps partiel, en fonction de leurs besoins, une aide financière qui leur permet d'étudier dans un établissement postsecondaire agréé. L'objectif du RAFEO est d'aider les étudiants dont la famille a un revenu modeste à assumer le coût de leurs études postsecondaires afin que tous les étudiants admissibles aient accès à cet enseignement. Le RAFEO sert donc à compléter les ressources financières des étudiants ou, le cas échéant, de leur famille.

En vertu de la *Loi sur le ministère de la Formation et des Collèges et Universités* et des règlements y afférents, l'aide financière provinciale aux étudiants est accordée principalement sous forme de prêts du Régime de prêts aux étudiantes et étudiants de l'Ontario. Le ministère administre aussi le programme de prêts d'études canadiens et de Bourses d'études canadiennes du millénaire, au nom du gouvernement fédéral.

Le montant du prêt que peuvent recevoir les étudiants dépend de leurs besoins financiers calculés par le ministère, mais l'aide ne peut dépasser 275 $ par semaine d'études pour les étudiants célibataires à charge ou les étudiants indépendants et 500 $ par semaine pour les étudiants mariés ou seuls soutiens de famille.

L'aide se présente sous forme de prêts garantis, de programme d'exonération du remboursement des prêts, de bonification d'intérêts pendant que les étudiants poursuivent leurs études, d'allégement d'intérêts pendant la période de remboursement et de plusieurs bourses en fonction des besoins et du mérite (comme les bourses Sommet de l'excellence et les Bourses d'études supérieures de l'Ontario).

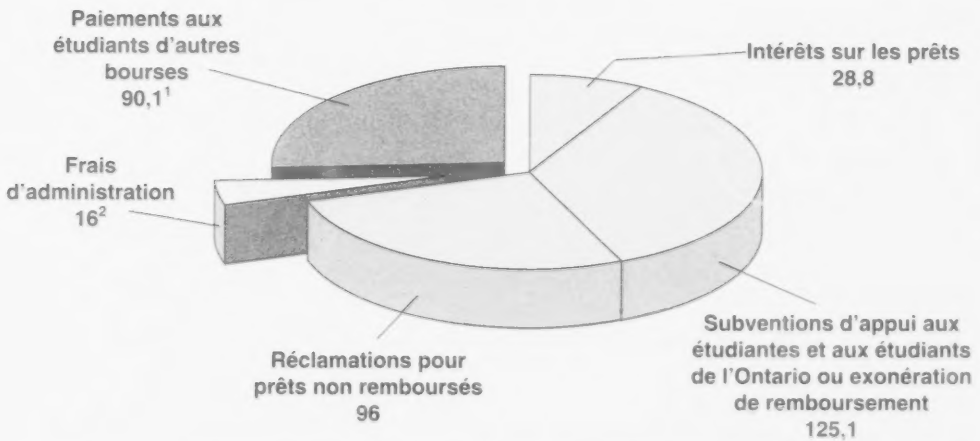
Jusqu'au 31 juillet 2001, les institutions financières accordaient les prêts directement aux étudiants de l'Ontario en vertu de la législation provinciale. Depuis le 1er août 2001, deux

fournisseurs de services choisis par le gouvernement fédéral – l'un, pour les collèges et universités financés par l'État et l'autre, pour les établissements postsecondaires privés – administrent tous les prêts. Ils versent les fonds directement aux étudiants à partir de fonds provenant du gouvernement du Canada et de la province, par le biais de la Fiducie pour les prêts aux étudiantes et étudiants de l'Ontario. Bien qu'il soit prévu que les étudiants remboursent leurs prêts une fois qu'ils ont quitté l'établissement d'enseignement, le ministère paie les intérêts sur le solde de leur prêt pendant qu'ils fréquentent l'établissement. Le ministère garantit aussi le remboursement du principal du prêt ontarien si les étudiants manquent à leurs engagements.

La Subvention d'appui aux étudiantes et aux étudiants de l'Ontario (SAEO) remplace, depuis 1998-1999, le programme d'exonération du remboursement des prêts. Grâce à la SAEO, le montant de la dette que l'étudiante ou l'étudiant devra rembourser est plafonné à 7 000 $ pour deux semestres d'études ou 10 500 $ pour trois semestres. Cette subvention est versée directement à la Fiducie pour les prêts aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, à la fin de chaque année scolaire, diminuant ainsi le montant du prêt remboursable à ce moment-là.

Pour l'exercice 2002-2003, les dépenses provinciales du RAFEO s'élevaient à 356 millions de dollars, répartis comme le montre le graphique ci-dessous.

Dépenses du RAFEO pour l'exercice 2002-2003
(en millions de dollars)



Paiements aux banques et fournisseurs de services (249,9 millions de dollars)

[1] 30,9 millions de ces 90,1 millions de dollars sont remboursés par le gouvernement fédéral.

[2] Les frais d'administration comprennent 10,2 millions de dollars pour l'achat de services, dont une grande partie est liée à la mise à niveau des systèmes informatiques et aux paiements faits au gouvernement fédéral pour l'administration des prêts par les fournisseurs de services.

Source des données : Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

D'autres sources d'aide financière en dehors du RAFEO sont à la disposition des étudiants admissibles en Ontario. Les établissements publics postsecondaires offrent aussi des bourses provenant de leurs propres fonds ou des fonds de la Subvention d'appui aux étudiantes et aux étudiants de l'Ontario, dont 300 millions de dollars versés par le ministère au cours des exercices précédents à titre de dotation aux établissements.

Tous les établissements approuvés pour le RAFEO ont un Bureau de l'aide financière à la disposition de leurs étudiants.

OBJECTIFS ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION

Notre vérification du RAFEO avait pour objectif de déterminer si les principaux systèmes et méthodes financiers et de gestion suffisaient pour s'assurer que :

- le programme était offert de façon économique, efficace et en conformité avec les objectifs déclarés, les pouvoirs autorisés et les politiques et lignes directrices approuvées;
- l'efficacité avec laquelle on atteignait les buts et objectifs déclarés était évaluée de façon fiable et qu'on en rendait compte.

La vérification a été effectuée conformément aux normes des missions de certification, englobant l'optimisation des ressources et la conformité, établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés, et comprenait en conséquence les tests et autres procédures que nous jugions nécessaires dans les circonstances.

Notre vérification s'est déroulée principalement à la Direction du soutien aux étudiantes et aux étudiants, au ministère, et comprenait l'examen des contrôles sur l'acheminement et l'admissibilité des demandes, la gestion des comptes en cours d'étude, la SAEO (exonération du remboursement des prêts), le recouvrement des prêts et la gestion du non-remboursement des prêts. De plus, nous avons visité plusieurs Bureaux de l'aide financière dans des établissements postsecondaires pour y interroger le personnel et examiner la documentation à l'appui des négociations de prêt et les méthodes administratives. Nous avons aussi fait des recherches sur les programmes d'aide financière aux étudiants dans d'autres territoires de compétence.

Nous avons discuté et approuvé avec la haute direction du ministère les critères de vérification utilisés pour aboutir à une conclusion quant aux objectifs de notre vérification. Ces critères concernaient les systèmes, les politiques et les méthodes que le ministère aurait dû mettre en place.

Nous avons mené notre travail de vérification entre décembre 2002 et avril 2003 et nous avons mis l'accent sur les activités menées en 2002-2003. Lorsque cela se justifiait, nous avons étendu notre analyse des négociations aux deux exercices précédents.

La Direction des services de vérification interne du ministère collaborait avec ses homologues du gouvernement fédéral afin de documenter, d'examiner et de renforcer les contrôles sur les nouveaux fournisseurs de services sous-traités par le gouvernement fédéral et de fixer pour eux des mesures de vérification interne tenant compte des risques pour l'Ontario. La vérification interne tout juste terminée comprenait une vérification de la sécurité des systèmes informatiques pour le RAFEO. Par conséquent, nous avons pu réduire la portée de notre travail dans ces domaines. La Direction des services de vérification interne nous a aussi aidé à effectuer plusieurs analyses détaillées de données qu'elle possède sur les systèmes d'information du RAFEO.

Nous avons aussi vérifié les contrôles relatifs à deux programmes de bourses, bourses Sommet de l'excellence et Bourses d'études supérieures de l'Ontario, et examiné les obligations redditionnelles et de compte rendu fixées pour les Fonds de fiducie du programme de Subvention d'appui aux étudiantes et aux étudiants de l'Ontario provenant du ministère mais gérés par les établissements postsecondaires publics. Nos observations et recommandations quant à ce travail ne revêtaient pas une importance suffisante pour justifier que l'on en fasse état dans le présent rapport mais elles ont été communiquées dans une lettre au ministère.

CONCLUSIONS GLOBALES DE LA VÉRIFICATION

Depuis notre dernière vérification, en 1997, le ministère a pris des mesures pour suivre un certain nombre de nos recommandations et améliorer sensiblement l'administration globale du programme. Par exemple, le traitement des demandes est devenu beaucoup plus efficace depuis l'introduction de la demande en ligne, et les méthodes utilisées pour que les Bureaux de l'aide financière dans les établissements postsecondaires respectent les exigences en matière de prestation de services et de programmes ont été améliorées. Bien que les systèmes et méthodes visant à offrir le programme de façon économique, efficace et conformément aux exigences se soient améliorés depuis notre dernière vérification, il existe encore plusieurs domaines où d'autres mesures sont nécessaires :

- Le ministère n'avait pas suffisamment approfondi les résultats des efforts déployés pour comparer les revenus déclarés sur les demandes au RAFEO aux renseignements des déclarations de l'impôt sur le revenu du gouvernement fédéral afin de déterminer les risques d'abus non détectés. Par exemple, il n'avait pas déterminé le nombre d'étudiants et de personnes assumant leurs frais d'entretien dont les revenus déclarés ne pouvaient pas être vérifiés pendant plusieurs années.
- Le ministère avait payé environ 2 millions de dollars supplémentaires en frais d'intérêts annuels et risquait d'avoir à payer au moins 6 millions de dollars de plus par an pour non-remboursement des prêts, ce qu'il n'aurait dû avoir à faire parce que :

- la majorité des avances de prêt est versée au début de la période d'études même si celle-ci peut durer jusqu'à un an;
- un grand nombre d'établissements postsecondaires n'ont pas adopté de processus satisfaisants ni rapides pour surveiller et enregistrer les changements de statut des étudiants, sur le plan scolaire, qui auraient dû réduire leur droit à une aide;
- il n'exige le remboursement prompt des versements excédentaires de prêt que dans les cas où les étudiants ont déclaré un revenu nettement insuffisant dans le but d'obtenir un prêt supplémentaire.

- Le ministère avait versé des subventions d'exonération du remboursement des prêts à des étudiants qui n'y avaient pas droit (étudiants qui soit avaient réduit leur charge de cours et étudiaient à temps partiel soit ne semblaient pas avoir tenté de terminer leurs études) parce que leur établissement n'avait pas mis à jour leur dossier du RAFEO pour refléter ces changements.
- Notre propre analyse pour déceler des cas et des modèles de rapport d'erreurs ou d'abus de la part des étudiants nous a révélé des circonstances peu probables que le ministère aurait dû remettre en question, par exemple, des étudiants ou parents déclarant une augmentation de trois (ou parfois plus) enfants à charge par rapport à l'année précédente.
- Le ministère pourrait réduire encore le coût des prêts non remboursés de plusieurs millions de dollars en mettant davantage à profit les pratiques de gestion du non-remboursement utilisées avec succès dans d'autres territoires de compétence. Il n'avait pas non plus déclaré au moins 60 000 autres prêts non remboursés, pour lesquels les efforts de recouvrement avaient été infructueux, à l'Agence des douanes et du revenu du Canada qui pourrait recouvrer les montants en souffrance en les prélevant sur les remboursements d'impôt sur le revenu réclamés à l'avenir par les débiteurs.
- Le ministère avait fait des efforts insuffisants pour mesurer l'efficacité des programmes et en rendre compte. La proportion de prêts non remboursés était la seule mesure de rendement publiée pour le programme. Bien que le ministère ait collaboré avec le gouvernement fédéral pour élaborer des mesures de rendement plus complètes en ce qui concerne les programmes d'aide aux étudiants à l'échelle du Canada, aucune date n'avait été fixée pour finaliser les mesures ou recueillir les résultats et en rendre compte.

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES DE LA VÉRIFICATION

DÉTERMINATION DE L'ADMISSIBILITÉ AUX BOURSES

Aperçu du processus de demande de prêt

Le ministère gère l'activité du RAFEO au cours de l'exercice allant du 1er août au 31 juillet et en rend compte. Sauf avis contraire, les chiffres du présent rapport concernent l'exercice du RAFEO. Au 31 mars 2003, la province garantissait environ 594 000 prêts ontariens totalisant environ 2,4 milliards de dollars détenus par des banques et la Fiducie pour les prêts aux étudiantes et étudiants de l'Ontario. Approximativement 1,1 milliard de dollars (47 %) concernait des emprunteurs qui avaient terminé leurs études et remboursaient leurs prêts. Le reste était des prêts aux étudiants qui poursuivaient leurs études ou qui avaient achevé leurs études au cours de la période de six mois terminée le 31 mars 2003.

Entre le 1er août 2002 et le 31 mars 2003, le ministère a reçu 204 432 demandes d'aide financière et approuvé les montants figurant ci-dessous.

Prêts aux étudiantes et étudiants du 1er août 2002 au 31 mars 2003

	Prêts	Valeur des prêts (en millions de dollars)	Valeur moyenne des prêts ($)
Prêts aux étudiants de l'Ontario	130 824	444,5	3 400
Prêts canadiens d'études	148 294	622,8	4 200
Total		**1 067,3**	**7 600**

Source des données : Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Tous les établissements approuvés pour le RAFEO mettent un Bureau de l'aide financière à la disposition des étudiants. Ceux qui fréquentent les universités et collèges ontariens ainsi que ceux qui fréquentent environ la moitié des écoles privées de formation professionnelle de la province sont tenus de soumettre leur dossier au Bureau de l'aide financière de leur établissement. (Quant aux étudiants qui fréquentent les autres écoles privées de formation professionnelle, ils doivent le soumettre directement au ministère.) Ce sont aussi les Bureaux de l'aide financière qui décident d'examiner la situation de certains étudiants ou les demandes de prêt supplémentaire. Ces fonctions sont régies par la loi, les règlements ministériels et les lignes directrices en matière de procédure.

Au cours de l'année scolaire 2002-2003, environ 90 % des demandes reçues par le ministère avaient été soumises électroniquement sur le site Web du ministère. Les demandes sont vérifiées électroniquement pour s'assurer de leur exactitude et vérifier l'observance des critères d'admissibilité des étudiants, comme la résidence ontarienne, l'inscription dans un établissement postsecondaire approuvé, à un programme approuvé et à au moins 60 % de la charge totale de cours. On vérifie également que le demandeur est en règle relativement au RAFEO. L'admissibilité du demandeur est déterminée en fonction de critères comme la situation de famille de l'étudiant, son revenu déclaré et celui de l'un ou de ses deux parents ou de son conjoint, selon le cas, les frais d'études prévus et l'allocation de subsistance approuvée. Les programmes de prêts fédéral et provincial se ressemblent beaucoup, à l'exception de quelques critères d'admissibilité qui diffèrent et, donc, il faut déterminer séparément l'admissibilité au prêt dans le cas de chaque programme.

Une fois que l'on a reconnu leur admissibilité, les étudiants doivent remplir une formule de confirmation d'inscription au Bureau de l'aide financière de leur établissement afin que celui-ci leur délivre un certificat de prêt. Les étudiants envoient ce « Certificat d'autorisation de prêt » au fournisseur de services approprié. Celui-ci soit dépose les fonds électroniquement dans le compte en banque de l'étudiant soit envoie un chèque à l'étudiant. Les étudiants reçoivent normalement 60 % de leur prêt au début du premier semestre et 40 % , au début du second semestre.

Le droit d'un étudiant à une aide financière peut changer si le ministère détermine par la suite que ses revenus ou sa situation financière, sa période d'études ou son statut scolaire diffèrent pour une raison quelconque des renseignements figurant sur sa demande. Il est possible de faire une réévaluation à tout moment. Les étudiants sont tenus de fournir des renseignements complets et exacts et d'aviser rapidement le Bureau de l'aide financière lorsque leur situation change.

Vérification du revenu

Le revenu de l'étudiant et, le cas échéant, de ses parents ou de son conjoint, est le principal critère pour déterminer l'admissibilité au prêt et le montant du prêt auquel l'étudiant a droit. Depuis 1996, le ministère essaie de vérifier les revenus déclarés sur chaque demande au titre du RAFEO, à la fois le revenu de l'étudiant et celui de la personne assumant ses frais d'entretien, en comparant ces revenus aux revenus déclarés aux fins de l'impôt à l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Le ministère vérifie, deux fois par an, généralement en novembre et en mai suivant, le revenu déclaré par l'étudiant, les parents et le conjoint. En cas d'écart entre le revenu déclaré au ministère sur la demande au RAFEO et le revenu déclaré à l'Agence des douanes et du revenu du Canada, le ministère peut réévaluer à la hausse ou à la baisse le montant du prêt. L'étudiant qui a déclaré un revenu nettement inférieur à son véritable revenu ne sera plus admissible à une aide financière.

En 2001, le ministère a commencé à résumer les résultats de la vérification du revenu parental. Dans le cas des revenus parentaux vérifiés en novembre 2001 et novembre 2002, le ministère a conclu qu'il avait fait des versements excédentaires s'élevant à 8,6 millions de dollars, à 15 000 étudiants, au cours des deux années. Mais il avait refusé à 2 800 d'entre eux leur deuxième versement, soit au total 3,7 millions de dollars.

Selon les règlements du ministère, les étudiants peuvent conserver le montant d'un prêt excédentaire, quel que soit ce montant. Il demeure en souffrance jusqu'à ce que l'étudiant ait terminé ses études et, à ce moment-là, il fait partie du solde de son prêt en souffrance. Les étudiants commencent à rembourser leurs prêts six mois après avoir terminé leurs études. Les étudiants qui touchent un deuxième versement excédentaire ne peuvent bénéficier d'aucune autre aide jusqu'à ce que ce montant soit remboursé.

Sans avoir régulièrement résumé l'impact financier de la vérification des revenus du conjoint et de l'étudiant, le ministère a déterminé, d'après la vérification de novembre 2002, que le revenu vérifié de quelque 4 300 étudiants dépassait le revenu qu'ils avaient déclaré sur leur demande d'un montant si considérable qu'ils s'étaient vu privés de façon permanente de financement du RAFEO. Pour une autre tranche de 28 000 étudiants, la différence s'élevait à plus de 2 000 $ mais le montant total du prêt excédentaire en résultant n'avait pas été déterminé par le ministère.

Le ministère n'a pas analysé les résultats de la vérification des revenus pour déterminer le risque d'abus non détecté. Par exemple, il n'a pas déterminé le nombre de parents, de conjoints et d'étudiants dont le revenu ne pouvait être vérifié et il ne savait pas si ce nombre augmentait ou diminuait chaque année. Le ministère ne savait pas si des étudiants avaient reçu des prêts pendant plusieurs années sans que le revenu de la personne assumant ses frais d'entretien ne soit jamais vérifié. Or, cette information lui permettrait de mieux évaluer le risque d'abus au fil du temps et de concentrer ses mesures de redressement sur des domaines particulièrement préoccupants.

Notre propre analyse de la vérification des revenus parentaux par le ministère auprès de l'ADRC pour les trois exercices se terminant le 31 juillet 2002 nous a permis de déterminer que le ministère était incapable de vérifier les revenus parentaux pour plus de 15 000 étudiants, soit environ 7 % des étudiants à charge ayant reçu un prêt ontarien pendant cette période. Environ 9 700 (65 %) de ces étudiants ont pu être admissibles au montant maximum de prêt en fonction des faibles revenus parentaux déclarés sur leur demande au titre du RAFEO. Nous avons aussi pu déterminer que plus de 28 000 étudiants avaient reçu des prêts ontariens sans que leur propre revenu n'ait été vérifié au cours des trois exercices terminés le 31 juillet 2001. Parmi ces étudiants, 24 000 (85 %) déclaraient un revenu inférieur au coût de la vie de base déterminé par le ministère comme se situant à 6 200 $. Ces cas demandent enquête étant donné les versements excédentaires décelés grâce à la vérification ministérielle des revenus parentaux jusqu'à ce jour.

Nous avons constaté que le ministère vérifiait régulièrement le revenu parental auprès de l'ADRC. Cependant, le revenu du conjoint n'était pas vérifié avant le mois de novembre de l'année suivant la demande de l'étudiant au titre du RAFEO, c'est-à-dire après trois versements pour la plupart des étudiants. Ces délais existent parce que, pour déterminer les droits au prêt canadien et au prêt ontarien, le ministère suit la politique fédérale consistant à prendre comme base le revenu estimé du conjoint pendant l'année en cours plutôt que le revenu réel de l'année précédente. L'exactitude des chiffres du revenu estimé ne peut être vérifiée jusqu'à l'année suivant l'acheminement de la demande. Du fait qu'il s'agit du revenu des personnes assumant les frais d'entretien, des parents et du conjoint, il a les mêmes répercussions sur le droit au prêt (à moins que le conjoint ne soit aussi étudiant). Par conséquent, il faudrait évaluer et vérifier de la même manière et en même temps le revenu des parents et celui du conjoint.

Le revenu des étudiants n'était pas non plus vérifié avant le mois de novembre suivant l'année au cours de laquelle leur demande avait été approuvée. Ils recevaient donc trois versements avant même la vérification de leur revenu. Une vérification plus rapide dépendra en grande partie de la possibilité d'obtenir vite les données de l'ADRC. Nous croyons savoir que le ministère envisageait des options avec l'ADRC pour améliorer les délais de vérification des revenus des étudiants.

Recommandation

Pour que les efforts en vue de vérifier les revenus déclarés sur les demandes soient efficaces et déployés dans les délais appropriés, le ministère doit :

- **analyser les résultats de la vérification des revenus pour découvrir les tendances, déceler des cas où la méthode ne fonctionne pas efficacement et prendre les mesures de redressement nécessaires;**
- **obtenir des modifications au règlement afin de permettre la vérification simultanée du revenu des parents et du conjoint.**

Réponse du ministère

Le ministère analysera les résultats de la vérification des revenus pour vérifier les tendances et révéler les cas où la méthode ne fonctionne pas efficacement afin de prendre des mesures de redressement.

Le ministère, en collaboration avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada, s'efforce d'améliorer le processus de vérification des revenus pour qu'il puisse se faire dans les délais appropriés et examinera la possibilité de vérifier simultanément le revenu des parents et celui du conjoint.

Calcul du montant des prêts lorsque les demandeurs déclarent un revenu provenant de l'aide sociale

Il est prévu que les étudiants, et leur conjoint lorsqu'ils sont mariés, travaillent pendant la période précédant leurs études pour contribuer à leurs frais d'instruction. Le ministère attend d'eux une contribution minimale, quels que soient leurs revenus, sauf si l'aide sociale est leur principale source de revenus.

Dans le cas des étudiants qui indiquent sur leur demande au titre du RAFEO que l'aide sociale (Ontario au travail, prestations familiales, etc.) est leur principale source de revenus ou celle de leur conjoint avant le début de leurs études, *la totalité* du revenu déclaré est exclue de ce calcul et l'obligation de contribution minimale est abolie, quel que soit le montant total du revenu déclaré. Or, ce règlement peut aboutir à ce que l'étudiant reçoive davantage d'aide du RAFEO que ce à quoi il a véritablement droit.

Nous avons découvert, par exemple, plusieurs cas dans lesquels les étudiants mariés indiquaient que le revenu de leur conjoint dépassait 20 000 $, ce qui est le maximum des prestations d'Ontario au travail. Dans quatre cas, le revenu dépassait 50 000 $, et nous avons renvoyé ces cas au ministère pour qu'il assure un suivi. Mais, parce que ces étudiants indiquaient sur leur demande au titre du RAFEO qu'Ontario au travail était la principale source de revenus de leur conjoint, le reste des revenus déclarés était exclu du calcul de la contribution minimale. Aucune vérification du caractère raisonnable des revenus n'était intégrée dans le système pour tenir compte des niveaux de revenu plus élevés lorsque les prestations d'Ontario au travail et d'autres formes d'aide sociale avaient été versées.

Recommandation

Pour déterminer correctement le droit à un prêt dans les cas où le revenu du conjoint inclut l'aide sociale comme source de revenus, le ministère devrait modifier les procédures actuelles de traitement des demandes de prêt afin que l'on prenne en considération d'autres sources de revenus importantes déclarées.

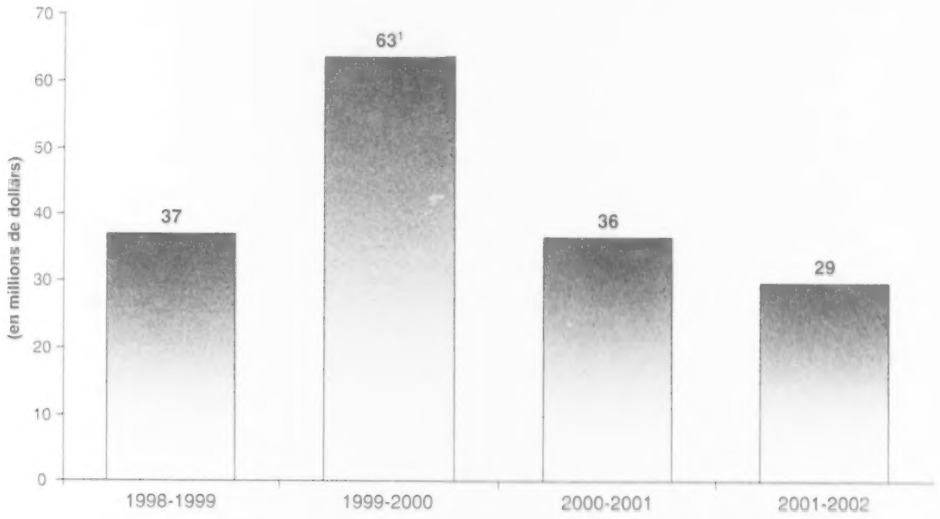
Réponse du ministère

Le ministère prévoira des contrôles supplémentaires pour les demandes de 2004-2005 lorsque le revenu du conjoint comprendra des prestations d'aide sociale.

RÉDUCTION DES VERSEMENTS EXCÉDENTAIRES DE PRÊTS D'ÉTUDES

Les versements excédentaires sont dus en partie au fait que le revenu déclaré sur la demande au titre du RAFEO est moins élevé que le revenu réel, comme peut le révéler une vérification, et aussi à d'autres modifications du statut de l'étudiant qui ne sont pas communiquées. Le statut scolaire ou la période d'études peut changer, ou l'étudiant peut abandonner officiellement ses études. Normalement, ce genre de changement entraîne une réévaluation du droit au prêt de l'étudiant. Lorsque l'on réévalue la demande de l'étudiant et que l'on détermine qu'il a reçu plus que ce à quoi il avait droit, on considère qu'il a reçu un versement excédentaire. Dans de nombreux cas, la réévaluation ne se fait qu'après tous les versements de prêt de l'année. Sur une période de quatre ans allant de 1998-1999 à 2001-2002, le ministère a versé 165 millions de dollars en prêts d'études ontariens excédentaires, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

Montant des versements excédentaires de prêts, 1998-1999 – 2001-2002



[1] 1999-2000 est le premier exercice au cours duquel le ministère a commencé à procéder à des redressements résultant de la déclaration insuffisante de revenu des étudiants et contribuant à une augmentation sensible des versements excédentaires reconnus.

Source des données : Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Comme nous l'avons déjà mentionné, les étudiants sont autorisés à conserver un versement supplémentaire jusqu'à la fin de leurs études. Tant qu'ils étudient, le ministère paie, en leur nom, les intérêts sur le prêt. Ainsi, les contribuables subventionnent les intérêts sur les versements excédentaires. À un taux d'intérêt moyen de 5,8 %, ce coût s'élevait à environ 2,5 millions de dollars par an entre 1998-1999 et 2001-2002. De surcroît, les contribuables remboursent aux banques et à la Fiducie pour les prêts aux étudiantes et étudiants de l'Ontario les prêts qui ne sont pas remboursés par les étudiants,

y compris les versements excédentaires. En prenant comme référence le taux de non-remboursement en 2002 de 13,9 %, il est vraisemblable que les versements excédentaires entre 1998-1999 et 2001-2002 ont coûté aux contribuables au moins 6 millions de dollars par an (et vraisemblablement plus parce que les taux de non-remboursement des premières années étaient plus élevés). En réduisant les versements excédentaires, le ministère réduirait les frais d'intérêt et également le montant des prêts à risque pour l'avenir.

Le ministère n'analyse pas les principales causes de versements excédentaires pour déterminer les mesures de redressement nécessaires. On sait que deux des principales raisons sont la déclaration de revenu insuffisant de l'étudiant lui-même ou de la personne assumant ses frais d'entretien et l'abandon prématuré des études. Le ministère pourrait prendre au moins trois mesures afin de réduire les versements excédentaires comme nous l'expliquons ci-dessous.

Adapter le calendrier d'avances de prêt

Une façon de réduire le risque de versements excédentaires élevés et les frais d'intérêt et de non-remboursement qui y sont associés est de faire correspondre les versements plus étroitement aux besoins de liquidités des étudiants. Dans certains territoires de compétence, les avances de fonds se versent mensuellement. Or, les étudiants de l'Ontario inscrits à trois semestres, soit 52 semaines, reçoivent souvent la totalité de leur prêt au bout d'un semestre. Ces étudiants ont encore 34 semaines d'études.

Notre analyse des prêts approuvés en 2001-2002 nous a permis de déterminer que quelque 8 600 étudiants sur les 19 000 inscrits à trois semestres d'études cette année-là avaient reçu la totalité de leur prêt avant le début du second semestre. Par exemple, un étudiant avait droit à un prêt de 20 460 $ pour un programme de 51 semaines commençant en septembre 2001 et se terminant en août 2002. La totalité du prêt lui avait été versée pour le début de janvier 2002, bien qu'il ait encore huit mois de cours à suivre.

En avançant la totalité du prêt avant que les étudiants aient terminé la plus grande partie de leurs études, on crée la possibilité de versements excédentaires importants si le droit de l'étudiant au prêt change (par exemple, à la suite d'un changement dans sa situation financière ou scolaire). Le moment où l'on verse les prêts pourrait donc être un facteur important contribuant au nombre et au montant des versements excédentaires. Par ailleurs, en faisant mieux correspondre les avances aux besoins de liquidités des étudiants, on les aide à gérer prudemment leurs finances.

Surveillance du statut scolaire

Les bénéficiaires du RAFEO sont tenus de faire des études à temps plein (définies comme au moins 60 % de la charge de cours totale) afin de rester admissibles au prêt ontarien d'études et à la Subvention d'appui aux étudiantes et aux étudiants de l'Ontario. Le

ministère demande aux Bureaux de l'aide financière de surveiller le statut scolaire pendant l'année scolaire et de signaler les étudiants qui abandonnent leurs études ou réduisent leur charge de cours et n'étudient plus qu'à temps partiel.

Lors de l'examen des dossiers des étudiants des Bureaux de l'aide financière que nous avons visités, nous avons découvert que plusieurs étudiants qui auraient dû avoir le statut d'étudiants à temps partiel étaient inscrits dans le système du RAFEO comme étudiants à temps plein. Après notre visite, le personnel des Bureaux a rectifié cette erreur. Ces changements de statut réduisaient leur droit au prêt et donc entraînaient des versements excédentaires pour lesquels le ministère continue à payer des intérêts.

Comme nous l'avons déjà dit, l'un des facteurs transformant un prêt en un versement excédentaire est l'abandon prématuré des études. L'abandon déclaré entraîne une révision du droit au prêt. Il est donc essentiel pour éviter les versements excédentaires de déclarer les abandons dans les meilleurs délais. Le ministère nous a indiqué qu'il s'attendait à ce que les Bureaux de l'aide financière déclarent les abandons au RAFEO dans les 30 jours, bien que le règlement ne soit pas très clair à cet égard. Nous avons découvert que pour les années 2000-2001 et 2001-2002 environ 60 % des abandons déclarés par les établissements postsecondaires au ministère (6 300 étudiants) l'avaient été plus de 30 jours après la date d'abandon.

Ainsi, tant les avances de la majorité des prêts au début de la période d'études que les retards dans la déclaration des abandons augmentent le risque de versements excédentaires considérables.

Examen des exigences de remboursement

Le ministère pourrait également envisager la possibilité de modifier les règlements qui empêchent des étudiants de signaler rapidement leur situation exacte. Comme nous l'avons expliqué plus haut, le ministère leur permet de reporter à la fin de leurs études le remboursement d'un seul versement excédentaire, quel qu'en soit le montant. Cependant, les versements excédentaires résultent toujours d'un acte de l'étudiant lui-même, qu'il soit délibéré ou involontaire. Pour que l'aide puisse être administrée équitablement, la cause et le montant du versement excédentaire devraient être un facteur aidant à décider quelle mesure prendre. Or, ce n'est que lorsque les revenus déclarés sont nettement inférieurs aux revenus réels que l'étudiant se verra refuser une aide future et obligé de commencer à rembourser le prêt.

Nous avons pu déterminer qu'en 2000-2001 et 2001-2002, environ 18 000 étudiants avaient reçu un versement excédentaire (au titre des prêts ontariens d'études) de 1 000 $ à 5 000 $. Cinq cent cinquante-quatre étudiants au cours de ces deux ans avaient reçu un versement excédentaire dépassant 5 000 $. Nous avons calculé que les intérêts payés par le ministère pour les versements excédentaires dépassant 1 000 $ étaient d'environ 1,7 million de dollars et 550 000 $ pour ces deux années, respectivement. Cela représente une part importante des 2,5 millions de dollars que, selon nous, le ministère paie

annuellement en versements excédentaires. En limitant le montant des versements excédentaires autorisés, particulièrement lorsque l'étudiant n'a pas fourni de renseignements exacts au ministère, on économiserait des frais d'intérêt élevés et on découragerait les abus.

Recommandation

Pour réduire au minimum les cas et le montant des versements excédentaires de prêts et pour réduire les frais d'intérêt et de non-remboursement connexes, le ministère doit :

- **analyser chaque année les versements excédentaires, déterminer leurs principales causes et prendre des mesures en fonction des résultats;**
- **faire correspondre le versement des prêts aux besoins de liquidités des étudiants;**
- **s'assurer que tous les Bureaux de l'aide financière surveillent le statut scolaire des étudiants pendant toute l'année et signalent rapidement toute modification dans le système d'information du RAFEO, conformément aux attentes du ministère;**
- **envisager de limiter le montant des versements excédentaires qu'est autorisé à conserver un étudiant qui n'a pas fourni au ministère des renseignements exacts.**

Réponse du ministère

Le ministère va entreprendre l'analyse des raisons des versements excédentaires et considérer la possibilité de faire passer de deux à trois le nombre de versements pour les étudiants s'inscrivant aux trois semestres de l'année, peut-être à partir de 2004-2005.

Le ministère collaborera avec les Bureaux de l'aide financière des établissements pour fournir des rapports dans les meilleurs délais sur le changement de statut scolaire des étudiants.

Dans son règlement en matière de versements excédentaires, le ministère tente de trouver un bon équilibre entre les besoins des étudiants et les coûts supplémentaires pour les contribuables. Selon les règlements actuels, les étudiants peuvent reporter le remboursement du versement excédentaire d'un prêt jusqu'à la fin de leurs études lorsqu'ils seront mieux placés pour rembourser le prêt.

CONTRÔLE DES VERSEMENTS AU TITRE DE LA SUBVENTION D'APPUI AUX ÉTUDIANTES ET AUX ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO

La Subvention d'appui aux étudiantes et aux étudiants de l'Ontario (SAEO) a remplacé le Programme d'exonération du remboursement des prêts en 1998-1999. La SAEO aide les étudiants à ramener leur niveau annuel de dette étudiante à 7 000 $ pour une année de deux semestres et à 10 500 $ pour une année de trois semestres. Avant d'y avoir droit, les étudiants doivent répondre à certaines autres exigences dont la principale est qu'ils étudient à temps plein pendant les semestres indiqués (deux ou trois) , que leur revenu soit vérifié auprès de l'ADRC (comme recommandé en 1997 pour le précédent Programme d'exonération du remboursement des prêts) et qu'ils n'aient pas failli aux remboursements de prêts antérieurs.

Les étudiants n'ont pas à soumettre de demande à la SAEO. Lorsqu'ils remplissent les conditions d'admissibilité, celle-ci est versée directement au fournisseur de services pour rembourser une partie du prêt. Au cours des exercices 2001-2002 et 2002-2003, le ministère a dépensé 241 millions de dollars en SAEO.

Nous avons visité plusieurs établissements postsecondaires et examiné les dossiers d'études de ceux qui recevaient la SAEO pour déterminer s'ils répondaient aux exigences du ministère. Nous avons aussi examiné un échantillon de dossiers d'étudiants d'autres établissements à l'échelle de la province. Nous avons conclu que, dans la plupart des cas, la SAEO était calculée correctement et n'était octroyée qu'aux élèves admissibles. Cependant, nous avons trouvé que ce n'était pas le cas dans trois situations : un cas où des étudiants qui étaient censés être des étudiants à temps plein étaient en fait des étudiants à temps partiel, un autre cas où des étudiants inscrits pour trois semestres n'avaient pas terminé leur troisième semestre à temps plein et, enfin, un cas où des étudiants n'avaient pas terminé leur année scolaire sans avoir officiellement abandonné.

Nous avons découvert trois cas dans notre échantillon où les étudiants suivaient un cours à temps partiel. Parce qu'ils n'avaient pas été reclassés comme étudiants à temps partiel, ces étudiants recevaient environ 17 000 $ de SAEO auxquels ils n'avaient pas droit. Nous avons aussi découvert dans notre échantillon six étudiants qui avaient suivi les cours à temps plein pendant deux semestres mais avaient reçu la SAEO pendant trois semestres. Dans ce cas également, le montant reçu par erreur avoisinait les 17 000 $. Bien que les Bureaux de l'aide financière en cause aient corrigé les dossiers du RAFEO une fois que nous avons porté ces cas à leur attention, le ministère n'avait aucun moyen de recouvrer les subventions payées par erreur par la Fiducie pour les prêts aux étudiantes et étudiants de l'Ontario.

Selon le règlement de la SAEO, si un étudiant abandonne ses cours ou est renvoyé pour un ou plusieurs semestres, tout prêt reçu au cours de ce semestre est exclu. Nous avons examiné un échantillon de dossiers d'étudiants dans les établissements que nous avons visités pour déterminer s'ils avaient sincèrement tenté de terminer leur année scolaire. Pour être admissible à une SAEO, l'étudiant n'est pas obligé de réussir dans ses études,

mais il doit au moins essayer sincèrement de les terminer. Cependant, nous pouvons imaginer que certains étudiants n'abandonnent pas officiellement sans pour autant tenter de terminer l'année en suivant les cours, en soumettant leurs devoirs et en passant leurs examens finals.

Pour déterminer si c'était le cas, nous avons examiné un échantillon de notes finales de bénéficiaires de la SAEO en 2001-2002 pour voir si les étudiants avaient réellement tenté de terminer leur année et n'avaient pas simplement abandonné sans se retirer officiellement. Nous avons trouvé sept étudiants ayant des notes de 0 ou F. Ces étudiants ont pu recevoir, à tort, jusqu'à 12 000 $ au titre de la SAEO. Nous croyons fort possible qu'ils n'aient pas véritablement essayé de terminer leur année mais les Bureaux de l'aide financière en cause n'avaient aucun moyen d'identifier ces étudiants ni de faire enquête.

Étant donné le caractère de l'enseignement postsecondaire (en particulier, la présence facultative aux cours), il est difficile pour les Bureaux de l'aide financière et le ministère de vérifier le statut scolaire des étudiants. Cependant, nous avons remarqué qu'en milieu d'année, avant le versement du second prêt, quelques Bureaux de l'aide financière tentaient d'identifier les étudiants qui n'assistaient plus aux cours. Ces Bureaux avaient commencé par identifier tous les étudiants ayant une mauvaise moyenne, puis leur avaient demandé de soumettre un formulaire signé par leurs professeurs confirmant qu'ils avaient assisté aux cours régulièrement. Les étudiants qui n'avaient pas rendu leur formulaire signé n'étaient plus admissibles au prêt du RAFEO, et, par conséquent, ils n'avaient pas touché le deuxième versement. La plupart des Bureaux de l'aide financière n'avaient pas fait ce genre d'effort.

Pour réaliser des économies semblables pour la SAEO, le ministère devrait demander à tous les établissements d'appliquer la même méthode à la fin de l'année (en même temps que les évaluations des progrès qui se font déjà). En déterminant à ce moment-là quels sont les étudiants qui ont cessé d'assister aux cours avant la fin du semestre, le ministère éviterait de verser la SAEO aux étudiants qui n'y ont pas droit.

Recommandation

Pour s'assurer que seuls les étudiants admissibles reçoivent la Subvention d'appui aux étudiantes et aux étudiants de l'Ontario, le ministère doit collaborer avec les établissements postsecondaires en vue d'identifier les étudiants qui réduisent leur charge de cours au statut de temps partiel et les étudiants qui n'ont pas officiellement abandonné le programme mais ne font aucun effort pour terminer l'année scolaire.

Réponse du ministère

Le ministère collaborera avec les Bureaux de l'aide financière des établissements pour découvrir et mettre en œuvre les pratiques optimales qui conduiront à des déclarations plus rapides et plus précises du statut scolaire des étudiants.

GESTION DU RISQUE D'ABUS

De nombreux éléments du RAFEO sont administrés de façon décentralisée et l'on compte sur les établissements postsecondaires pour s'assurer qu'il répond aux besoins des étudiants et que les exigences en matière de réglementation sont respectées.

En réaction à notre vérification de 1997, le ministère a fixé des exigences de rendement précises pour mieux gérer ses relations avec les établissements. De plus, il a fait procéder à des vérifications de la conformité aux règlements du RAFEO dans trois types d'établissements d'enseignement. Leur objectif était de fournir au ministère la garantie indépendante que les Bureaux de l'aide financière administraient le RAFEO conformément aux règlements et méthodes du ministère.

On procède tous les ans depuis 1998 à des vérifications de la conformité pour les écoles privées de formation professionnelle admissibles au RAFEO. Les résultats de la vérification s'améliorent d'année en année. De plus, on a procédé à des vérifications spéciales dans les rares cas où l'on avait détecté des déficiences graves. Le ministère demande aussi aux écoles privées de formation professionnelle de publier les pourcentages de diplômés et d'étudiants ayant trouvé un emploi, chaque année, pour chacun des programmes approuvés pour le RAFEO.

Les universités et collèges publics ont été vérifiés pour la dernière fois au cours de l'exercice 1998-1999; la prochaine série de vérifications devrait se terminer vers le milieu de 2003 pour l'exercice 2001-2002 en ce qui concerne le RAFEO. On n'a relevé aucun cas important de non-conformité au cours des vérifications initiales.

Bien que le ministère ait lancé plusieurs initiatives en vue d'améliorer l'administration et de réduire le risque d'abus de la part des établissements, il n'en a pas fait autant pour identifier les risques et les cas d'abus de la part des étudiants, mais il recueille déjà un grand nombre d'informations sur les étudiants qui peuvent être utilisées ou analysées pour réduire le risque d'abus. Cependant, il n'a pas pu déterminer le type d'analyses qui serait le plus efficace pour identifier les étudiants qui utilisent le RAFEO de façon abusive.

Nous avons entrepris plusieurs analyses de ce type dans le cadre de notre vérification. Par exemple, nous avons détecté un nombre considérable d'étudiants seuls soutiens de famille ou mariés qui recevaient des fonds supplémentaires en déclarant une augmentation de trois enfants ou plus par rapport à l'année précédente. Plus précisément, nous avons découvert 78 étudiants dont c'était le cas : 21 d'entre eux déclaraient une augmentation de cinq enfants à charge ou plus. Nous en avons averti le ministère, et l'enquête menée par les Bureaux de l'aide financière a permis de déterminer que la plupart de leurs demandes avaient été mal remplies et que les erreurs avaient vraisemblablement été commises par inadvertance. Toutes les erreurs ont été rapidement corrigées. Dans 20 % des cas que nous avons examinés, le droit à un prêt avait dû être réduit à la suite de cette correction, créant un versement excédentaire de prêt. De plus, le risque que ce type d'erreur ne soit pas détecté est plus élevé pour les étudiants mariés, parce qu'à la différence

des étudiants seuls soutiens de famille, ils n'ont pas à soumettre au ministère une documentation à l'appui pour justifier le nombre d'enfants qu'ils déclarent.

Nous avons aussi découvert que 181 parents d'étudiants admissibles au RAFEO avaient déclaré une augmentation de trois enfants à charge ou plus en un an. Parmi eux, 46 avaient déclaré une augmentation de cinq enfants à charge ou plus. Il est fort probable que les prêts avaient été augmentés dans plusieurs de ces cas. Nous les avons référés au ministère pour suivi.

Le risque d'abus dans le cadre du RAFEO peut être élevé. Le ministère déclarait dans son plan d'activités 2001-2002 qu'il prévoyait d'établir des données de base régulières sur la fréquence des fraudes et le recours inapproprié au RAFEO. Le ministère prévoyait également de créer une ligne d'urgence pour permettre aux particuliers de déclarer les abus soupçonnés. Au moment de notre vérification, aucun de ces projets n'avait été réalisé.

Les agents de vérification des étudiants de l'unité ministérielle d'inspection et de respect de la conformité pour le RAFEO sont chargés d'examiner les dossiers de prêt des étudiants afin de vérifier les renseignements fournis, de déterminer la conformité aux critères du RAFEO et de prendre des mesures pour réduire les abus à l'égard du programme. Le ministère n'avait pas d'agents de vérification des étudiants au cours de 2002-2003. Par conséquent, il n'était pas en mesure de suivre la source, la fréquence, la nature et les résultats des cas qui étaient renvoyés à l'unité.

Il existe en Alberta un groupe semblable chargé de vérifier les comptes des prêts d'études. Les vérifications ou efforts de vérification sont classés en fonction de ce qui les déclenche – par exemple, plaintes du public, recommandations du personnel du programme ou concordance des données avec celles d'autres sources d'information du gouvernement, comme les dossiers de l'aide sociale ou de l'ADRC. Ce groupe procède au suivi des résultats de ses vérifications, selon la fréquence et le montant des versements excédentaires, pour détecter les problèmes chroniques et démontrer la rentabilité du processus de vérification.

Recommandation

En vue de minimiser le risque que les étudiants profitent du RAFEO de façon abusive, le ministère doit utiliser sa vaste base de données pour déceler les cas d'abus possibles et analyser les statistiques afin de rechercher les tendances justifiant une enquête et, le cas échéant, des mesures appropriées de redressement.

Réponse du ministère

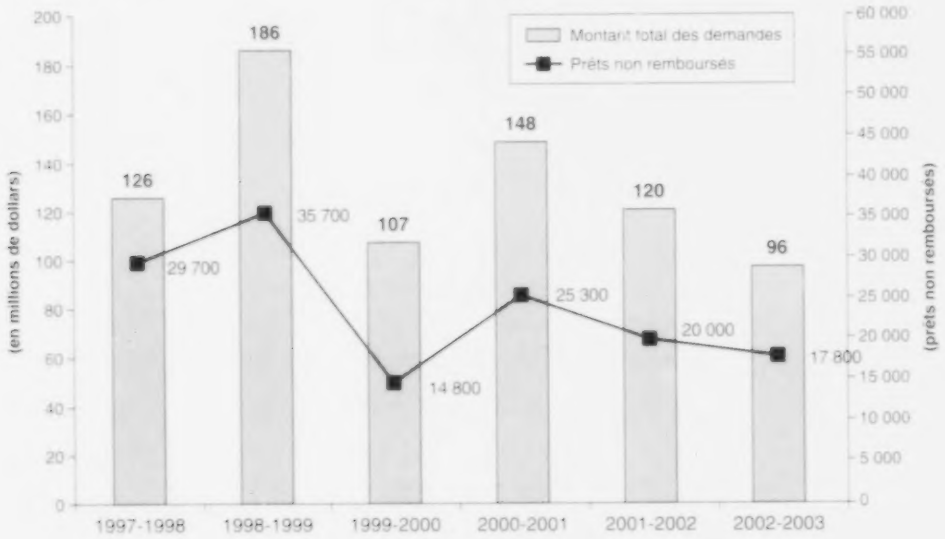
Le ministère examinera la possibilité d'utiliser davantage la base de données du RAFEO pour déceler les cas d'abus possibles perpétrés par des étudiants et les tendances justifiant une enquête.

RÉDUCTION DU NOMBRE DE PRÊTS D'ÉTUDES NON REMBOURSÉS

Les étudiants sont censés rembourser leurs prêts, y compris les versements excédentaires. Mais la province garantit toutes les dettes d'études et, donc, le ministère rembourse l'institution financière ou la Fiducie pour les prêts aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, en cas de non- remboursement par les étudiants. Le ministère s'adresse ensuite à des agences de recouvrement privées qui essaient de recouvrer ces fonds auprès des emprunteurs, au nom du gouvernement.

Depuis 1997-1998, le ministère a versé environ 783 millions de dollars aux institutions financières pour couvrir 143 300 prêts d'études non remboursés. Bien que généralement en baisse, comme l'indique le graphique ci-dessous, le non-remboursement des prêts d'études représente un coût élevé pour le RAFEO, de près de 27 % de ses dépenses en 2002-2003.

Non-remboursement des prêts d'études, 1997-1998 – 2002-2003



Source des données : Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Vu la tendance à l'augmentation du non-remboursement au moment de notre vérification de 1997, le ministère a pris plusieurs mesures, notamment : la publication des taux annuels de non-remboursement par établissement et programme; le retrait de l'autorisation d'utilisation du RAFEO aux établissements qui ne répondent pas aux exigences de rendement; l'obligation pour ceux ayant un taux élevé de prêts non remboursés de mettre en œuvre des stratégies de réduction de ce taux et de partage des coûts connexes; l'introduction d'une vérification du crédit des nouveaux demandeurs de

prêt. Il ne fait aucun doute que ces initiatives ont contribué à une baisse du taux de non-remboursement qui est passé de 23,5 % en 1997 à 13,9 % en 2002.

L'objectif du ministère est de réduire le taux de non-remboursement à moins de 10 % d'ici 2005. Par comparaison, aux États-Unis (où l'on utilise la même méthode pour calculer les taux de non-remboursement), le taux pour la période de dix ans se terminant en 2002 est passé de 22 % à 5,9 % grâce à de nombreux changements dans la gestion des prêts et à la mise en œuvre de plusieurs stratégies de gestion du non-remboursement.

En Ontario, selon la moyenne des prêts de 2001-2002, toute réduction de 1 % du taux de non-remboursement permet d'économiser au moins 3,5 millions de dollars par an. Si le ministère pouvait atteindre le même taux que les États-Unis, la province économiserait 28 millions de dollars de plus par an.

Adoption des pratiques appliquées ailleurs

Comme nous l'avons déjà fait remarquer, le ministère a mis en œuvre de nombreux outils et stratégies afin de réduire le nombre de prêts non remboursés, mais il faudrait peut-être des mesures supplémentaires pour que le taux continue de baisser. D'autres territoires de compétence ont appliqué plusieurs mesures visant à réduire aussi le coût qui s'ensuit. Par exemple :

- Le ministère pourrait rappeler aux étudiants, chaque année, qu'ils ont un prêt qu'ils doivent rembourser lorsqu'ils terminent leurs études, en leur envoyant un état de compte annuel montrant combien ils ont emprunté jusque-là.
- Le ministère pourrait également identifier les emprunteurs à haut risque, comme les étudiants mariés ou seuls soutiens de famille, qui pourraient avoir besoin de counseling, soit individuellement soit en groupe, pour établir et effectuer leurs remboursements de façon satisfaisante en évitant les manquements. Entre 1998-1999 et 2001-2002, les prêts accordés aux étudiants mariés et seuls soutiens de famille représentaient moins de 20 % de la totalité des prêts accordés mais 40 % de la totalité des manquements au remboursement. Il faut aussi dire que le contrat actuel avec les fournisseurs de services ne les oblige pas à accorder davantage d'attention à ces cas à haut risque.
- Les étudiants qui quittent l'établissement avant d'avoir terminé leur programme, particulièrement au cours de la première année, sont reconnus comme étant très susceptibles de ne pas rembourser leurs prêts. Pour 2000-2001 et 2001-2002, le taux de non-remboursement des étudiants qui n'avaient pas terminé leurs études représentait plus du double du taux de non-remboursement de ceux qui les avaient terminées. Nous croyons savoir que le gouvernement fédéral envisage la mise en œuvre d'un programme de gestion des abandons prématurés.

Dans le cadre de notre vérification, nous avons mené un sondage auprès des Bureaux de l'aide financière des collèges et universités pour découvrir les méthodes qui encourageaient

au remboursement des prêts et déterminer les domaines où une amélioration s'impose. En plus des approches que nous avons signalées ci-dessus, un grand nombre des Bureaux de l'aide financière ayant répondu ont fait les suggestions suivantes :

- Counseling obligatoire à l'entrée pour aborder les responsabilités vis-à-vis du RAFEO avant même que les étudiants ne reçoivent leur prêt. Cette pratique est appliquée aux États-Unis depuis plusieurs années. Les Bureaux de l'aide financière indiquent aussi qu'un counseling efficace au départ, une fois que l'étudiant a pratiquement terminé ses études, est important parce que les étudiants manquent souvent d'information, d'expérience et d'aide pour gérer leurs finances et assumer la responsabilité de leur dette.
- On pourrait faciliter la communication avec les étudiants pour leur faire prendre conscience de leurs responsabilités et des options de remboursement qui leur sont offertes. Un grand nombre de Bureaux de l'aide financière ont déclaré que si cette information était offerte au moment du versement du prêt et au début de chaque semestre, les étudiants prendraient davantage conscience de leur endettement.

Recours au remboursement d'impôt sur le revenu

En janvier 1999, cherchant à améliorer le recouvrement des prêts d'études non remboursés, le ministère a mis en place un programme de compensation fiscale à utiliser lorsque les efforts de recouvrement n'aboutissent pas. Dans le cadre de ce programme, les gouvernements du Canada et de l'Ontario peuvent compenser le défaut de paiement grâce au remboursement d'impôt sur le revenu du débiteur défaillant. Comme nous l'avons déjà mentionné, tous les prêts d'études ontariens non remboursés sont envoyés à une agence de recouvrement privée qui tente de recouvrer le montant du prêt. Lorsque celle-ci a essayé en vain pendant au moins un an de recouvrer les fonds, le ministère peut lui demander de lui renvoyer le dossier et avoir recours à la compensation par le remboursement d'impôt sur le revenu.

L'Agence des douanes et du revenu du Canada est tenue d'avertir les personnes ainsi désignées qu'elle pourra retenir leur remboursement d'impôt sur le revenu. Les débiteurs ont alors la possibilité de prendre les dispositions nécessaires auprès du ministère pour commencer à rembourser leur dette plutôt que de voir leur remboursement d'impôt retenu. Jusqu'au 31 mars 2003, le ministère avait recueilli 8,4 millions de dollars grâce à cette initiative : 6,8 millions grâce à la retenue des remboursements et 1,6 million grâce aux dispositions de paiement prises par les intéressés pour éviter la retenue de leur remboursement.

Depuis le début du programme, le ministère a demandé que lui soient retournés quelque 27 000 dossiers détenus par des agences de recouvrement privées. Cependant, de 1996-1997 à 2000-2001, quelque 120 000 comptes défaillants auraient rempli les critères d'admissibilité initiaux du ministère d'au moins un an de tentative de recouvrement. Le personnel du ministère nous a informés que les restrictions de personnel limitaient le

nombre de comptes défaillants que l'on pourrait classer dans le programme : le ministère n'était pas équipé pour gérer un tel volume de demandes de renseignements des débiteurs. En janvier 2003, le ministère a augmenté de 40 % par rapport à l'exercice précédent le nombre de comptes pour le programme, mais on pourrait encore y ajouter au moins 60 000 comptes.

Recommandation

Pour continuer de réduire les pertes découlant des prêts d'études non remboursés, le ministère doit :

- **mettre en œuvre les meilleures pratiques utilisées avec succès ailleurs pour réduire le risque et le coût de ces prêts;**
- **compenser le défaut de paiement par le remboursement d'impôt pour tous les comptes débiteurs lorsque les efforts de recouvrement normal n'ont pas abouti.**

Réponse du ministère

Au Canada, l'Ontario est l'un des chefs de file de la prévention du défaut de paiement. Le ministère prévoit d'autres réductions du taux de carence de paiement grâce aux nouvelles mesures mises en place ou prévues avec le gouvernement fédéral et ses fournisseurs de services. Par exemple :

- ***les fournisseurs de services peuvent collaborer jusqu'à 270 jours avec les emprunteurs qui ont du mal à rembourser leurs prêts alors que les banques déclarent les prêts comme étant non remboursés au bout de 90 jours seulement;***
- ***le gouvernement de l'Ontario et le gouvernement fédéral ont mis en place de vastes programmes d'allégement des intérêts et de remise de dette pour venir en aide aux emprunteurs en difficulté;***
- ***les étudiants pourront bientôt vérifier leurs comptes en ligne;***
- ***les fournisseurs de services sont en train d'élaborer un modèle de risque pour identifier les étudiants qui sont les plus susceptibles de ne pas rembourser leur prêt.***

Le ministère cherche à prendre des dispositions afin de transférer un grand nombre de comptes défaillants au programme de compensation grâce au remboursement de l'impôt sur le revenu. Le ministère demandera au service de gestion du recouvrement du Conseil de gestion d'examiner la possibilité d'entreprendre une analyse chronologique des prêts défaillants en cours de recouvrement et de revoir les critères pour leur transfert au programme de compensation grâce au remboursement d'impôt sur le revenu.

ÉLARGISSEMENT DES RAPPORTS SUR LE RENDEMENT

Dans le suivi, en 1999, de nos recommandations concernant le RAFEO présentées dans le *Rapport annuel 1997*, nous mentionnions plusieurs mesures de rendement mises en place par le ministère. Nous déclarions aussi que les plans d'harmonisation des programmes d'aide fédérale et provinciale permettraient au ministère de comparer ces mesures de rendement, ainsi que de nouvelles mesures portant sur l'endettement des étudiants et leur capacité de payer, avec des mesures semblables prises ailleurs.

En mai 1999, l'on signait l'entente intitulée *Programmes d'harmonisation des prêts aux étudiants Canada-Ontario*. Les mesures prises à cette date étaient les suivantes :

- Accès : la possibilité pour les étudiants de poursuivre des études postsecondaires quel que soit le soutien financier que puisse leur offrir leur famille;
- Taux d'achèvement : la proportion d'étudiants achevant leurs études;
- Endettement des étudiants et leur capacité de payer : le montant du versement par rapport au revenu de l'étudiant;
- Taux de défaut de paiement.

En juillet 2001, les deux parties ont signé une entente d'intégration des prêts d'études. Il n'y eut aucune modification des mesures de rendement convenues auparavant.

En 2001-2002, les seules mesures de rendement publiées par le ministère pour le RAFEO étaient le taux de non-remboursement globalement, par établissement et par programme individuel. Le ministère déclarait aussi les pourcentages de diplômés et de ceux ayant un emploi pour chaque programme d'école professionnelle privée approuvé pour le RAFEO. (Les écoles d'État postsecondaires publiaient elles-mêmes leurs pourcentages pour chacun de leurs programmes.)

En avril 2003, le gouvernement fédéral et la majorité des provinces ont convenu d'un « cadre de désignation ». (Par désignation, on entend est le processus par lequel on approuve les établissements aux fins des prêts d'études.) Les quatre principes du cadre sont la protection du contribuable, l'obligation de rendre compte et les choix avisés, la protection du consommateur et la complémentarité avec d'autres règlements relatifs à l'enseignement postsecondaire.

Selon le ministère, ce cadre sert maintenant de base à l'élaboration des rapports sur le rendement du RAFEO. Toutes les provinces concernées doivent élaborer et faire rapport sur les mesures communes de rendement choisies afin de permettre la comparaison. Les trois catégories de mesures de rendement adoptées par toutes les administrations sont :

- Rendement du portefeuille : par exemple, données sur le remboursement et données sur le défaut de remboursement;

- Rendement de l'établissement : par exemple, conformité administrative et services de soutien aux étudiants;
- Rendement des étudiants : par exemple, données sur l'achèvement ou l'abandon des études et l'emploi.

Bien que certaines des mesures proposées soient disponibles d'après les renseignements actuels du ministère sur le rendement, d'autres pourraient devoir être modifiées et il faudrait peut-être en adopter de nouvelles.

Recommandation

Pour évaluer l'efficacité du RAFEO et faire rapport sur son efficacité ainsi que pour renforcer l'obligation redditionnelle, le ministère doit fixer des dates limites de publication de rapport sur les mesures de rendement convenues.

Réponse du ministère

Comme l'indique le vérificateur provincial, l'Ontario a déjà adopté le principe de la publication de rapports sur les mesures de rendement, comprenant les pourcentages d'étudiants diplômés et de ceux employés ainsi que les taux de défaut de remboursement des prêts d'études. Les représentants des gouvernements fédéral, provincial et territorial collaborent actuellement à l'élaboration et à la mise au point de ces mesures de rendement. Elles seront ensuite combinées pour créer une « carte de pointage » des risques que présentent les établissements afin de déterminer les mesures à prendre avec un établissement ou un autre en particulier. Les représentants doivent soumettre un rapport aux ministres à l'occasion du Conseil des ministres de l'éducation du Canada, se réunissant à l'automne 2003. Il est prévu que les territoires de compétence auront élaboré leurs mesures de rendement d'ici septembre 2004. La mise en œuvre devrait débuter à l'automne 2004.

CHAPITRE QUATRE

Suivi des recommandations du *Rapport annuel 2001*

Nous avons l'habitude de formuler des recommandations précises dans nos rapports de vérification de l'optimisation des ressources et de demander aux ministères et organismes de s'engager par écrit à prendre des mesures correctrices dans le Chapitre trois de notre Rapport annuel. Deux ans après la publication de nos recommandations et des réponses des ministères et organismes, nous vérifions les suites que ceux-ci ont données aux recommandations.

Le Chapitre quatre décrit brièvement les vérifications de l'optimisation des ressources dont il est fait état au Chapitre trois de notre *Rapport annuel 2001* et précise l'état actuel des interventions motivées par nos recommandations. Les sections de ce chapitre consistent dans des examens de suivi.

Nos examens de suivi visent à fournir un degré de certitude moyen quant à la portée et à la pertinence des mesures correctrices prises par les ministères et organismes. Ils consistent surtout dans des enquêtes et discussions avec le personnel de direction, des analyses des renseignements fournis et, s'il y a lieu, des examens et des contrôles limités des systèmes, des procédures et des opérations. Comme il ne s'agit pas d'une vérification, nous ne pouvons pas affirmer avec un degré élevé de certitude que les mesures correctrices décrites ont été mises en oeuvre avec efficacité de façon à résoudre tous les problèmes notés. Lorsque ces examens mettent en lumière de nouveaux problèmes, nous en tenons compte dans la planification de notre vérification. De toute façon, les résultats des mesures correctrices prises ou prévues feront l'objet d'un examen et d'un rapport plus détaillés dans le cadre de vérifications subséquentes.

Certaines des recommandations que nous avons formulées en 2001 semblent avoir été mises en oeuvre en grande partie, mais, dans bien des cas, les progrès se font attendre ou se poursuivent.

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ALIMENTATION

4.01 – Programme de l'industrie alimentaire

(Suivi de la section 3.01 du *Rapport annuel 2001*)

CONTEXTE

La raison d'être du programme de l'industrie alimentaire du ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation (qui portait le nom de ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales au moment de la vérification) est de gérer les risques relatifs à la salubrité des aliments dans l'industrie alimentaire de l'Ontario afin de protéger les consommateurs, d'élargir l'accès aux marchés et d'accroître la compétitivité de l'industrie. En 2000, l'industrie alimentaire de l'Ontario englobait plus de 60 000 exploitations agricoles dont la production s'élevait à 7,8 milliards de dollars ainsi que des entreprises de transformation vendant pour 25 milliards de dollars de produits.

Pour préserver la salubrité et la qualité des aliments de la province, le ministère, en collaboration avec d'autres ministères provinciaux ainsi qu'avec le gouvernement fédéral et les municipalités de l'Ontario, inspecte les usines de transformation alimentaire et leur délivre des permis, en plus d'effectuer des analyses sur des produits choisis afin de déceler toute trace de contamination.. Pour appuyer le programme en 2002-2003, la Division de l'industrie alimentaire a dépensé un total de 20 millions de dollars. En 2000-2001, elle a dépensé 20 millions de dollars, employé 110 personnes et engagé 140 inspecteurs à forfait.

Le ministère a certes pris des initiatives pour protéger les consommateurs contre les contaminants, mais nous sommes néanmoins arrivés à la conclusion qu'il devait faire davantage pour assurer la conformité aux lois, politiques et procédures en s'efforçant de combler les lacunes des processus d'inspection et de délivrance des permis. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Des lacunes sur le plan de la salubrité des aliments que le ministère jugeait critiques et qui peuvent présenter des risques pour la santé humaine ont été notées durant la vérification annuelle que les abattoirs doivent subir pour renouveler leur permis, mais souvent n'ont pas été corrigées en temps opportun.
- Le ministère n'avait pas adopté les méthodes d'analyse plus récentes pour effectuer des tests aléatoires des viandes provenant des abattoirs afin de détecter les risques de nature bactérienne et chimique et les autres dangers pour la santé qui ont été reconnus plus récemment et qui ne sont pas faciles à détecter par les moyens traditionnels d'inspection des viandes.
- Le ministère n'avait pas évalué l'efficacité de Dairy Farmers of Ontario (DFO) depuis 1998, alors que ce groupe avait assumé la responsabilité d'assurer la salubrité du

conditionnement du lait de vache cru. Nous avons donc examiné les activités de DFO et conclu que l'organisme avait établi des processus d'inspection adéquats du lait de vache cru (non pasteurisé).

- Le tiers des rapports d'inspection que nous avons examinés concernant les producteurs de lait de chèvre leur attribuait une cote conditionnelle parce qu'ils ne se conformaient pas aux normes minimales. De plus, 90 % des échantillons de lait de chèvre testés au nom du ministère ne respectaient pas les normes législatives relatives aux risques de nature bactérienne. Rien n'indiquait que le ministère avait effectué un suivi pour remédier à ces problèmes.
- En 2000, le ministère a testé près de 800 échantillons de fruits et légumes et repéré 28 cas où les substances chimiques dépassaient les limites acceptables, l'excédent pouvant atteindre 80 fois le niveau maximum acceptable. En mars 2001, le ministère n'avait pas encore avisé officiellement les cultivateurs et les détaillants des résultats des analyses.
- Les sanctions imposées pour non-conformité aux lois sur la salubrité des aliments n'étaient pas suffisantes pour avoir un effet dissuasif. En 2000-2001, l'amende moyenne était de 320 $ pour des infractions telles que l'abattage illégal des volailles et la transformation illégale des fromages.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations et le ministère s'est engagé à prendre des mesures correctives.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

D'après les renseignements que nous avons obtenus du ministère, des mesures substantielles ont été prises à l'endroit de toutes les recommandations que nous avons formulées dans notre *Rapport annuel 2001*. Certaines des mesures prises par le ministère s'appliqueront dans le cadre de la *Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments* et des règlements connexes. Cette loi a reçu la sanction royale le 5 décembre 2001, mais n'était toujours pas promulguée en mai 2003. Par conséquent, les exigences de la loi n'étaient pas en vigueur au moment de notre suivi. Nous présentons ci-dessous l'état actuel de chacune de nos recommandations.

CONFORMITÉ AUX LOIS, POLITIQUES ET PROCÉDURES

Abattoirs – Délivrance des permis, inspection et analyses – délivrance de permis

Recommandation

Pour s'assurer que tous les abattoirs titulaires d'un permis provincial satisfont aux exigences et que la viande produite est apte à la consommation humaine, le ministère doit :

- *établir des critères spécifiques pour les suspensions de permis et autres sanctions imposées aux abattoirs coupables d'infractions;*
- *établir des lignes directrices concernant les délais acceptables à accorder aux abattoirs pour qu'ils corrigent les problèmes notés durant la vérification;*
- *s'assurer que les abattoirs prennent des mesures correctrices le plus tôt possible après la vérification pour que les problèmes liés à la salubrité des aliments soient réglés avec promptitude.*

État actuel

Le ministère nous a informés qu'il a établi des critères spécifiques pour les suspensions de permis et autres sanctions et qu'il a instauré un système de cotation amélioré le 1er avril 2002 pour mieux rendre compte de l'état de salubrité des abattoirs titulaires d'un permis provincial. Le nouveau système, dont les cotations sont indiquées en lettres, est semblable à celui employé par l'Agence canadienne d'inspection des aliments dans les établissements inspectés au niveau fédéral. Il permet au ministère de s'assurer que les exploitants coupables d'infractions apportent rapidement des mesures correctives du fait que l'information pertinente est communiquée immédiatement après la vérification d'un abattoir. Par exemple, les dirigeants des abattoirs qui obtiennent une cote « A » ou plus élevée doivent rencontrer l'inspecteur dans les quatre semaines suivant la vérification pour établir des plans de mesures correctives afin de fixer des délais acceptables pour remédier aux lacunes majeures. Les abattoirs qui obtiennent une cote plus faible doivent prendre plus rapidement des mesures correctives. Pour 2002-2003, le ministère a indiqué que 80 % des 209 abattoirs titulaires d'un permis provincial ont obtenu une cote « A » ou plus élevée.

Abattoirs – Délivrance des permis, inspection et analyses – inspections

Recommandation

Pour que les mesures correctrices découlant des vérifications annuelles soient prises et que les risques relatifs à la salubrité des aliments soient réduits au minimum, le ministère doit s'assurer que les inspecteurs exécutent les tâches opérationnelles assignées et les documentent de façon adéquate.

État actuel

Pour s'assurer que les inspecteurs disposent des outils nécessaires pour assurer une surveillance adéquate des mesures correctives que les dirigeants des abattoirs doivent apporter à la suite des vérifications effectuées aux fins de délivrance des permis, le ministère a indiqué qu'il a fourni de la formation dans les domaines des systèmes d'information et de l'hygiène et du traitement des viandes. Les inspecteurs surveillent également les progrès réalisés par les abattoirs dans la correction des lacunes au moyen du Système d'aide à la gestion de l'innocuité des aliments, qui sert à consigner les renseignements sur toutes les vérifications et les inspections des abattoirs. De plus, les chefs de secteur doivent maintenant s'assurer que les inspecteurs exécutent les tâches opérationnelles qui leur sont assignées et qu'ils les documentent de façon adéquate.

Abattoirs – Délivrance des permis, inspection et analyses – viandes testées en laboratoire

Recommandation

Pour s'assurer que les produits carnés provenant des abattoirs titulaires d'un permis provincial sont aptes à la consommation humaine, le ministère doit :

- *élaborer une stratégie basée sur les risques pour les analyses en laboratoire et employer des méthodes plus récentes pour tester la viande provenant d'animaux en bonne santé;*
- *résumer les résultats des analyses en laboratoire afin d'aider à identifier les problèmes systémiques;*
- *s'assurer qu'il est donné suite aux problèmes détectés et que ceux-ci sont réglés en temps opportun.*

État actuel

Le ministère nous a informés qu'il a amélioré son processus d'échantillonnage aléatoire et ciblé basé sur le risque pour détecter les résidus chimiques sur les animaux. Il teste maintenant les vaches, les veaux, les agneaux, les chèvres, les poulets, les dindes et les truies pour détecter les résidus antibiotiques. Par ailleurs, les tests effectués sur le bétail à risque élevé, comme le porc à griller, ont été améliorés pour détecter les résidus de sulfamide. Le ministère a aussi mené un test expérimental dans un abattoir de vaches à risque élevé en appliquant les normes microbiologiques américaines. De plus, il a recueilli des données de référence sur la contamination microbiologique et chimique du bœuf, du porc et du poulet. Les résultats du test expérimental devraient permettre au ministère d'élaborer un processus de surveillance continue de la contamination microbienne pour garantir que les produits carnés transformés dans des abattoirs titulaires d'un permis provincial répondent à des normes élevées.

En plus d'effectuer des analyses sur place dans certains établissements de transformation de bovins et de porcs, le ministère a mis au point de nouvelles technologies pour les

analyses en laboratoire et le dépistage rapide, comme la méthode de détection de Carbadox, le dépistage des sulfamides sur les lieux et l'épreuve d'écouvillonnage sur place pour la recherche des antibiotiques dans les viandes. Des gestionnaires examinent maintenant tous les mois les résultats de ces tests pour repérer les problèmes systémiques et assurer un suivi adéquat. Les nouvelles procédures établissent en outre des délais pour corriger les lacunes dans les plus brefs délais

En 2001, le ministère a amélioré son programme de dépistage complet de l'encéphalopathie bovine spongiforme (EBS) (appelée couramment « maladie de la vache folle »). Ce programme permanent vise à soumettre à des tests de dépistage les animaux le plus à risque, y compris ceux qui meurent à la ferme, les animaux âgés et ceux qui montrent des signes de détresse neurologique. Au cours de l'exercice 2002-2003, le ministère nous a informés que plus de 1 100 échantillons avaient été soumis à un test de dépistage de l'EBS en Ontario, ce qui correspond à trois fois la norme reconnue à l'échelle internationale. Les résultats de ces tests étaient tous négatifs.

Par ailleurs, les gestionnaires reçoivent maintenant des résumés mensuels de tous les résultats de laboratoire et le ministère a mis en œuvre des protocoles visant à assurer un suivi des résultats insatisfaisants dans les délais établis. Le ministère nous a informés que le respect de ces protocoles faisait l'objet d'une surveillance régulière.

Industrie des cadavres d'animaux : Délivrance des permis et inspection

Recommandation

Pour s'assurer que les exploitants d'animaux morts se conforment à la loi et que la viande provenant d'animaux morts est correctement éliminée et ne se retrouve pas dans la chaîne alimentaire humaine, le ministère doit :

- *inspecter les véhicules des ramasseurs d'animaux morts conformément à la politique du ministère afin de vérifier si des permis valides ont été délivrés à leur égard;*
- *mettre en œuvre une politique officielle concernant la fréquence des inspections pour les ramasseurs d'animaux morts, les fondoirs, les usines d'équarrissage et les courtiers;*
- *obtenir et étudier tous les rapports d'inspection fédéraux et donner suite aux questions non couvertes par les inspecteurs fédéraux;*
- *examiner, et réviser s'il y a lieu, les lois, politiques et procédures concernant le transport des animaux morts.*

État actuel

Le ministère nous a informés qu'il a réalisé une étude des lois et règlements en vigueur se rapportant au transport des animaux morts, à l'inspection des véhicules et à la délivrance des permis aux exploitants d'animaux morts. À la suite de cette étude, il élabore de

nouveaux règlements pris en application de la *Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments* et de la *Loi de 2002 sur la gestion des éléments nutritifs*. Il a en outre révisé ses procédures d'inspection et nommé un coordonnateur pour veiller à ce que les inspections des ramasseurs d'animaux morts, des usines d'équarrissage et des courtiers soient bel et bien exécutées et à ce que les lacunes relevées soient corrigées. Les inspections sont maintenant effectuées en fonction de l'évaluation des risques posés par les ramasseurs d'animaux morts et de leurs antécédents en matière de conformité aux politiques et de rapidité d'intervention pour remédier aux lacunes. Les usines d'équarrissage, les courtiers et les ramasseurs sont soumis à des inspections annuelles, trimestrielles ou mensuelles selon l'évaluation des risques.

Pour l'année de délivrance de permis 2003, le ministère a indiqué qu'il a inspecté tous les véhicules de ramassage d'animaux morts et instauré un système permettant de vérifier si des permis valides ont été délivrés à l'égard des véhicules.

Maintenant, le ministère reçoit, dans les 30 jours suivant l'inspection, tous les rapports d'inspection fédéraux des six fondoirs inspectés par l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Ces établissements sont inspectés au moins une fois par année. Le ministère examine ces rapports et donne suite aux questions non couvertes par les inspecteurs fédéraux avant de renouveler le permis de ces établissements.

Exploitations laitières – Délivrance des permis, inspection et analyses en laboratoire – exploitations laitières et transport du lait

Recommandation

Pour mieux assurer la qualité du lait cru de vache et de chèvre, le ministère doit :

- *passer périodiquement en revue les activités d'inspection de Dairy Farmers of Ontario afin de garantir le maintien des normes établies;*
- *préparer une liste à jour des producteurs de lait de chèvre et établir un processus d'inspection basé sur les risques pour ces exploitations;*
- *veiller à ce que les problèmes identifiés dans les rapports d'inspection des producteurs de lait de chèvre soient corrigés en temps opportun.*

État actuel

Le ministère a commandé un examen complet du programme d'assurance de la qualité du lait cru de Dairy Farmers of Ontario et constaté un niveau élevé de conformité aux normes établies. Les quelques améliorations qu'il a recommandées aux procédures sont censées être mises en œuvre avant l'automne 2003.

En ce qui concerne le lait de chèvre, le ministère a indiqué qu'il a préparé une liste des producteurs et des établissements de transformation, et qu'elle est conservée dans une base

de données informatisée. En plus d'élaborer une nouvelle liste d'inspection pour les producteurs de lait de chèvre, le ministère a embauché deux inspecteurs afin de renforcer le processus d'inspection. Par ailleurs, la correction des lacunes indiquées dans les rapports d'inspection est maintenant surveillée par le ministère pour faire en sorte que les producteurs de lait de chèvre apportent les correctifs nécessaires en temps opportun. Dans le cas contraire, l'expédition du lait est maintenant suspendue. En février 2002, le ministère a mené à bien un examen du programme d'assurance de la qualité du lait de chèvre et prévoit de réviser la réglementation (notamment en fixant des pénalités), d'améliorer les analyses en laboratoire et le compte rendu de ces analyses, d'embaucher d'autres inspecteurs et d'effectuer une étude de référence du lait de chèvre dans la province. Le ministère prévoit de terminer au début de 2004 l'élaboration de la politique, les consultations et la rédaction préliminaire des nouveaux règlements pris en application de la *Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments*.

Exploitations laitières – Délivrance des permis, inspection et analyses en laboratoire – usines laitières et distributeurs

Recommandation

Pour mieux s'assurer que les usines laitières et les distributeurs de lait de consommation se conforment aux exigences en matière de santé et de sécurité, le ministère doit :

- *renouveler les permis en temps opportun pour toutes les usines laitières et les distributeurs de lait de consommation;*
- *inspecter toutes les usines laitières une fois par an, comme l'exige sa politique;*
- *donner suite aux préoccupations notées durant les inspections fédérales des usines laitières avant de renouveler leur permis;*
- *s'assurer que tous les plans de mesures correctrices visant à corriger les lacunes des usines laitières sont examinés et qu'on y donne suite de manière appropriée;*
- *examiner le processus d'inspection pour les distributeurs de lait de consommation et réviser ses exigences en conséquence.*

État actuel

Afin d'assurer le renouvellement en temps opportun des permis de l'ensemble des usines laitières et des distributeurs de lait de consommation, le ministère utilise le Système d'aide à la gestion de l'innocuité des aliments pour améliorer le suivi des dates de renouvellement des permis ainsi que des mesures qui doivent être apportées à la suite des inspections pour remédier aux lacunes. De plus, le ministère a embauché du personnel supplémentaire et prévoit d'inspecter toutes les usines laitières en 2003. Maintenant, il faut que les préoccupations notées durant les inspections fédérales des usines laitières soient résolues avant que le ministère renouvelle les permis. Toute lacune relevée au cours d'une

inspection fédérale ou provinciale doit être corrigée dans un délai de 30 jours; le ministère s'employait à élaborer des procédures pour rendre ce processus officiel afin de garantir la mise en œuvre des plans de mesures correctives. Dans le but de mieux coordonner le processus d'inspection et de délivrance des permis pour les activités de production, de traitement et de distribution, le ministère a regroupé ces fonctions pour les confier à l'Unité de la salubrité des usines laitières. Il effectuait en outre un examen du programme de distribution du lait de consommation et espérait apporter les changements nécessaires d'ici le début de 2004.

Exploitations laitières – Délivrance des permis, inspection et analyses en laboratoire – analyse des produits laitiers en laboratoire

Recommandation

Pour mieux assurer la qualité et la salubrité du lait de vache et de chèvre en Ontario, le ministère doit :

- *établir des normes bactériennes pour les produits du lait fini et adopter des normes de contrôle de la température pour le transport du lait cru;*
- *recueillir, transporter sans délai et analyser des échantillons de lait cru provenant de tous les producteurs de lait de chèvre au moins une fois par mois, comme l'exige la loi;*
- *assurer un suivi et veiller à ce que des mesures correctrices soient prises dans tous les cas où le lait de chèvre excède les normes bactériennes prescrites dans la loi.*

État actuel

Le ministère a indiqué qu'il s'occupait d'établir des normes bactériennes pour les produits du lait fini en modifiant les règlements pris en application de la *Loi sur le lait* (pour le lait de vache) et de la *Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments* (pour le lait de chèvre). De plus, les normes de contrôle de la température pendant le transport du lait cru et dans les usines de transformation, stipulées dans le Code national sur les produits laitiers, seront adoptées dans le cadre des règlements proposés.

En ce qui concerne le lait cru de chèvre, le ministère nous a informés qu'il a amélioré les méthodes de collecte et d'analyse des échantillons. Deux dépôts supplémentaires d'échantillons ont été établis pour recueillir et transporter le lait de chèvre à des fins d'analyse. Le ministère nous a informés que le nombre de producteurs de lait de chèvre assujettis régulièrement à une analyse mensuelle avait augmenté depuis 2001 à la suite de ces mesures. Pour décembre 2002, le ministère a analysé des échantillons de 85 % des producteurs et espérait soumettre à une analyse mensuelle des échantillons de tous les producteurs en 2003. Lorsque le nombre de bactéries dans le lait de chèvre est inacceptable, les producteurs reçoivent la visite des inspecteurs du ministère pour corriger les lacunes avant de pouvoir acheminer de nouveau du lait dans le système. Le ministère élaborait des outils d'application, notamment des pénalités, dans le cadre des règlements

pris en application de la *Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments* et prévoyait les mettre en œuvre au début de 2004.

Surveillance de l'industrie horticole

Recommandation

Pour s'assurer que les aliments d'origine végétale ne présentent pas de risques de contamination biologique ou chimique, le ministère doit :

- *envoyer des lettres indiquant les résultats des analyses en laboratoire aux cultivateurs et aux détaillants en temps opportun et prendre des mesures de suivi pour veiller à ce que les problèmes graves soient rectifiés;*
- *développer un processus de surveillance et d'inspection basé sur les risques pour les fruits et légumes afin d'aider à réduire le risque de maladies associées aux produits horticoles nationaux et importés.*

État actuel

Lorsque des infractions aux normes de salubrité sont relevées dans les analyses des produits horticoles, la pratique actuelle du ministère est d'appeler immédiatement les cultivateurs ou les détaillants pour les informer du risque pour la santé, de leur envoyer une lettre à ce sujet et de prévoir une visite de consultation dans un délai d'une semaine de façon à ce que des mesures correctrices puissent être apportées dans les plus brefs délais. Afin de faciliter le processus de surveillance et d'inspection, le ministère a indiqué qu'il a mis en œuvre un système basé sur les risques, qui évalue les dangers d'après les profils de risque des fruits et des légumes et attribue un classement en fonction du niveau de risque. En mai 2003, des évaluations du risque avaient été effectuées pour le cidre de pommes, les germes, les laitues, les fruits à noyau, les pommes, les cantaloups, les raisins, les choux, les carottes et les rutabagas. Des évaluations étaient en cours pour d'autres fruits et légumes et des produits cultivés en serre. De concert avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le ministère participe en outre à la surveillance des maladies associées aux produits horticoles nationaux et importés. À cet égard, le ministère utilise l'information sur les cas de maladie pour mettre au point des programmes de salubrité des aliments afin de réduire l'incidence de cas futurs.

Application des lois

Recommandation

Pour mieux assurer la qualité et la salubrité des aliments de l'Ontario, le ministère doit :

- *veiller à ce que les sanctions soient suffisantes pour encourager la conformité aux exigences législatives;*
- *passer en revue ses droits et responsabilités en matière d'exécution afin d'en déterminer la cohérence;*

- *envisager la possibilité de surveiller périodiquement les activités des anciens contrevenants afin de vérifier s'ils continuent de se conformer à la loi.*

État actuel

Le ministère nous a informés que le montant d'amende moyen imposé en 2002 en vertu de la *Loi sur l'inspection des viandes (Ontario)*, de la *Loi sur les cadavres d'animaux* et de la *Loi sur le lait* était de 1 100 $, soit beaucoup plus que le montant de 320 $ dont nous avons fait état en 2001. Il nous a également informés qu'il réclamait les amendes maximales prévues par les règlements en vigueur. Le ministère se proposait, par ailleurs, de faire passer de 5 000 $ à 25 000 $ la pénalité maximale actuelle après l'entrée en vigueur, au début de 2004, des règlements pris en application de la *Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments*. Une fois promulguée, cette loi regroupera six autres lois pour fournir :

- un cadre de normes et d'exigences uniformes pour assurer une meilleure protection du public en temps opportun contre les aliments qui présentent un risque pour la santé;
- des pouvoirs accrus aux inspecteurs pour assurer le respect de la loi.

Le ministère a mis en œuvre un programme de surveillance pilote en collaboration avec le gouvernement fédéral et les municipalités pour veiller à ce que les anciens contrevenants ne puissent pas commercialiser des produits traités illégalement. Le ministère a indiqué que cette surveillance serait élargie lorsque le programme recevrait des fonds supplémentaires.

Coordination du Programme

Recommandation

Pour mieux s'assurer que des normes cohérentes de salubrité des aliments sont en place pour tous les produits consommés en Ontario, le ministère doit :

- *élaborer des politiques appropriées pour les produits non assujettis à une loi spécifique et envisager l'intégration de ces produits à toute nouvelle loi proposée;*
- *examiner les exigences réglementaires afin de déterminer le niveau de risque associé à chaque produit et évaluer la nature des activités de surveillance requises;*
- *dans les cas où une surveillance est jugée nécessaire, examiner le processus d'inspection afin de maintenir des normes minimales de salubrité des aliments quel que soit l'ordre de gouvernement qui inspecte les produits.*

État actuel

Le ministère travaillait de concert avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et l'Agence canadienne d'inspection des aliments pour évaluer les risques et élaborer des politiques appropriées en matière de salubrité des aliments et des programmes de surveillance de tous les produits, depuis la production jusqu'à la consommation, y

compris les produits non assujettis actuellement à une loi spécifique en matière de salubrité des aliments, tels que les viandes surtransformées en dehors des abattoirs titulaires d'un permis, les produits horticoles, le lait de brebis et le poisson.

Le ministère a indiqué qu'il procédait à un examen du système d'assurance de l'innocuité des viandes, des produits laitiers et des cadavres d'animaux afin d'élaborer des règlements basés sur les risques en vertu de la *Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments*. L'examen comprend une étude des options d'atténuation des risques pour d'autres produits à risque élevé comme le cidre non pasteurisé.

Le ministère élaborait des protocoles d'inspection pour vérifier la conformité aux exigences et le respect des normes minimales de salubrité des aliments. Les protocoles s'appliqueront quel que soit le ministère, le palier de gouvernement ou le tiers qui fait l'inspection. Par exemple, le ministère mettait au point un système d'analyse des risques et de maîtrise des points critiques pour repérer les risques potentiels dans la chaîne alimentaire. Le système sera utilisé par les établissements réglementés et non réglementés, non inscrits au palier fédéral. Les protocoles devraient faire en sorte que tout nouveau règlement répondra au moins aux normes nationales.

MESURE ET RAPPORT DE L'EFFICACITÉ DU PROGRAMME

Recommandation

Pour s'assurer que le Programme de l'industrie alimentaire peut évaluer de façon appropriée dans quelle mesure il atteint ses objectifs relatifs à la salubrité des aliments et à l'augmentation des ventes nationales, le ministère doit :

- *définir des mesures du rendement sur lesquelles il exerce un degré d'influence raisonnable et qu'il peut lier aux résultats prévus;*
- *effectuer les évaluations requises pour déterminer si ses activités lui permettent d'atteindre les objectifs du Programme et de prendre les mesures correctrices nécessaires.*

État actuel

Le ministère a indiqué qu'il a élaboré de nouvelles mesures de rendement pour le Programme de l'industrie alimentaire. Elles comprennent le nombre de cas de non-conformité sur le plan de la salubrité des aliments relevés au cours des vérifications des abattoirs exprimé en pourcentage du nombre total de normes évaluées; le pourcentage d'analyses de laboratoire défavorables à la suite desquelles des mesures correctrices ont été prises conformément aux protocoles et aux délais prescrits; le nombre d'incidents où la quantité de produits chimiques dépassait les limites prescrites dans les aliments crus nationaux d'origine végétale au cours des activités de surveillance, exprimé en pourcentage du nombre total d'analyses. En outre, afin de déterminer l'efficacité de ses activités, le ministère a l'intention de mener en 2003 une évaluation exhaustive du programme visant à assurer la salubrité des aliments.

MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL

4.02 – Aide juridique Ontario

(Suivi de la section 3.02 du *Rapport annuel 2001*)

CONTEXTE

Le mandat d'Aide juridique Ontario est de faciliter l'accès à la justice, partout en Ontario, pour les particuliers à faible revenu. Elle offre ses services principalement au moyen de certificats d'aide juridique, qui permettent à ses clients de se faire représenter par un avocat du secteur privé de leur choix pour divers problèmes juridiques. En 2000-2001, plus de 107 000 certificats d'aide juridique ont été délivrés, et quelque 5 000 avocats du secteur privé ont fourni des services à des clients de l'aide juridique.

En plus de délivrer des certificats d'aide juridique, Aide juridique Ontario offre des services d'aide juridique par l'intermédiaire :

- des cliniques juridiques communautaires – en 2003, 79 cliniques indépendantes (il y en avait environ 70 en 2000-2001) s'employaient à répondre aux besoins des personnes à faible revenu ayant besoin d'aide dans des domaines comme le maintien du revenu, le logement et l'accès aux services sociaux de base;
- du Programme des avocats de service – des avocats du secteur privé et des avocats salariés d'Aide juridique Ontario offrent une aide aux clients qui n'ont pas d'avocat pour les représenter devant le tribunal.

En 2002-2003, Aide juridique Ontario a engagé des dépenses de fonctionnement de plus de 291,7 millions de dollars (247,3 millions en 2000-2001) et reçu 282,2 millions de dollars (249,5 millions en 2000-2001). Sur ce total, les contributions de la province s'élevaient à 199,4 millions de dollars en 2002-2003 (171 millions en 2000-2001), soit environ 70 % du total de chaque exercice. Le reste des fonds provenait du gouvernement fédéral, des juristes, des clients et d'autres intervenants.

Nous sommes arrivés à la conclusion qu'il manquait certaines procédures et certains systèmes pour assurer la conformité de la prestation des services et programmes d'aide juridique aux principes d'économie et d'efficience et aux exigences législatives. Nous avions notamment soulevé les préoccupations suivantes :

- Pour répondre aux besoins juridiques des particuliers à faible revenu de manière rentable et pour se conformer aux dispositions de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*, il faut faire une évaluation adéquate de la meilleure façon de répondre à ces besoins. Malheureusement, cette évaluation n'a pas été faite.
- Le système d'aide juridique n'a pas contrôlé le coût de ses certificats de manière efficace. Les niveaux annuels de financement pour les quatre exercices s'étendant de

1996-1997 à 1999-2000 se rapprochaient du niveau de financement pour l'exercice 1991-1992. Cependant, le nombre de personnes qui ont reçu des certificats d'aide juridique en 1991-1992 était de deux à trois fois plus élevé que le nombre correspondant pour chacune des quatre années précédentes.

- Les efforts déployés pour percevoir plus de 100 millions de dollars de comptes débiteurs laissaient à désirer.

Nous avons recommandé certaines améliorations et reçu d'Aide juridique Ontario l'engagement qu'elle prendrait des mesures correctrices.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

D'après les renseignements que nous avons obtenus d'Aide juridique Ontario, des mesures ont été prises pour mettre en œuvre la plupart de nos recommandations ou sont en cours pour le reste. L'état actuel de nos recommandations est exposé ci-après.

PROGRAMME DES CERTIFICATS D'AIDE JURIDIQUE

Évaluation des niveaux de service et des besoins

Recommandation

Se conformer à la loi et s'assurer que les besoins juridiques des particuliers à faible revenu sont servis de manière appropriée et rentable. Aide juridique Ontario doit évaluer de façon détaillée et continue les niveaux de service nécessaires et les besoins juridiques de ses clients potentiels.

État actuel

En 2000-2001, Aide juridique Ontario a lancé un processus d'évaluation des besoins en deux étapes. Elle a maintenant terminé la première étape du processus, qui comporte plusieurs volets : la planification des projets, l'évaluation des besoins des cliniques, des consultations avec les clients et les fournisseurs de services, une analyse législative basée sur les besoins, des études démographiques, des projets pilotes, ainsi qu'un programme fédéral de recherche sur les besoins. La deuxième étape du processus, qui se poursuit, englobe une stratégie d'évaluation des besoins en phase deux, des projets spéciaux, un programme pilote de recherche, ainsi qu'une capacité d'évaluation continue des besoins.

Aide juridique Ontario a ajouté que toute l'information recueillie dans le cadre du processus d'évaluation des besoins sert à déterminer la façon la plus rentable de répondre aux besoins des clients d'Aide juridique Ontario, par exemple au moyen des certificats d'aide juridique et du Programme des avocats de service.

Contrôle du coût des certificats d'aide juridique

Recommandation

Pour gérer le coût des certificats d'aide juridique de façon plus efficace, Aide juridique Ontario doit établir des procédures adéquates qui permettront de contrôler et d'analyser les factures des avocats afin d'établir des normes de facturation raisonnables et d'assurer la conformité à ces normes.

État actuel

Aide juridique Ontario nous a informés qu'elle avait établi un service d'analyse des activités chargé d'effectuer une analyse détaillée continue des coûts des certificats. Ce service a également entrepris un examen du programme de « gestion des cas importants », afin d'étudier les facteurs qui influencent le coût des certificats pour les causes dont les coûts budgétés dépassent 20 000 $, et conçu des méthodes pour assurer une gestion plus efficace de ces coûts.

Par ailleurs, dans le cadre du programme de gestion des certificats établi en juin 2001, Aide juridique Ontario a mis au point un programme de ciblage des services d'aide juridique à réduire ou à transférer aux avocats de service. Des lignes directrices cibles ont été établies pour la province, pour chaque bureau local et pour le type de cause défendue. Aide juridique Ontario est en train d'élaborer des stratégies pour les bureaux à demande élevée. Elle travaille également à des stratégies à long terme afin de sensibiliser le public cible et de déterminer l'impact des pratiques de l'État et de la mise en liberté sous caution sur la demande d'aide juridique et les coûts connexes.

Aide juridique Ontario a indiqué qu'elle prévoyait d'améliorer son système d'information de gestion afin d'analyser les honoraires des avocats avec la mise en œuvre de ses nouveaux systèmes informatiques en 2004-2005. Le projet du réseau intégral de services, par exemple, donnera des renseignements sur les taux d'utilisation des tarifs maximums pour toute la charge de travail d'Aide juridique Ontario. Le « tarif » de l'aide juridique est un barème des honoraires à payer aux avocats qui acceptent des certificats pour les services qu'ils fournissent aux clients. Le tarif établit des taux horaires ainsi que le nombre maximum d'heures qu'Aide juridique Ontario est disposée à payer. Durant l'aménagement de ce réseau informatique, Aide juridique Ontario déterminera la quantité de données à recueillir de manière rentable auprès des avocats au sujet des services fournis sur une base continue et des types de causes.

Examen des tarifs horaires

Au moment de notre vérification de 2001, Aide juridique Ontario avait mis sur pied un Groupe d'examen des tarifs et préparait une analyse de rentabilisation à présenter au procureur général à la fin de 2001. Nous avons encouragé Aide juridique Ontario à prendre en considération les points soulevés dans notre rapport en ce qui concerne le taux

de participation des avocats et les tarifs horaires versés par les autres provinces, lorsque viendra le temps de déterminer un niveau approprié de rémunération pour les avocats du secteur privé.

État actuel

En novembre 2001, le Groupe d'examen des tarifs a soumis son analyse de rentabilisation au procureur général. Le 1er avril 2002, la province a majoré de 5 % les tarifs versés aux avocats qui acceptent des certificats. Une autre hausse de 5 % est entrée en vigueur le 1er avril 2003, portant les tarifs actuels à un minimum de 73,87 $ et un maximum de 92,84 $ l'heure selon l'expérience dans le domaine de l'aide juridique. Les avocats qui travaillent dans certaines régions désignées du Nord ont droit à des incitatifs supplémentaires.

DIVERSIFICATION DES MODES DE PRESTATION DES SERVICES

Recommandation

Afin de pouvoir déterminer de manière appropriée si ses projets pilotes d'aide juridique constituent des options rentables, Aide juridique Ontario doit voir à ce que ces projets soient mieux conçus et mieux gérés.

État actuel

Aide juridique Ontario a indiqué qu'elle tenait compte des conclusions du vérificateur provincial dans la conception et l'exécution des projets pilotes. La conception et la planification des projets pilotes se fondent sur :

- l'établissement d'objectifs spécifiques liés au modèle de prestation des services à tester;
- les consultations avec les intervenants au sujet de la conception;
- des mesures bien définies de rendement et d'évaluation dès le début du projet;
- des coûts exacts;
- l'examen et l'évaluation périodiques des résultats.

Selon Aide juridique Ontario, les projets pilotes en cours et ceux qui viennent de se terminer suivent cette approche. Les projets lancés avant notre vérification de 2001 qui sont maintenant terminés comprennent : les avocats du tribunal de la jeunesse, le dégroupement des services à la famille, la gestion des causes en droit de la famille, l'élargissement du Programme des avocats de service et les bureaux du droit de la famille. Les projets lancés après notre vérification de 2001 qui ne sont pas encore terminés comprennent : les services juridiques pour les sans-abri, le projet pilote des avocats de service du tribunal de la jeunesse, les programmes de services communautaires et le soutien de qualité en droit des réfugiés, ainsi que la médiation de la Société d'aide à l'enfance. Aide juridique Ontario s'attend à terminer tous les projets pilotes en 2003-2004.

ADMISSIBILITÉ À L'AIDE JURIDIQUE

Recommandation

Afin d'assurer une certaine cohérence dans la prestation des services, Aide juridique Ontario doit élaborer des lignes directrices appropriées pouvant aider les comités régionaux à décider s'il convient de confirmer ou d'infirmer les évaluations d'admissibilité faites par les bureaux régionaux.

État actuel

En septembre 2001, Aide juridique Ontario a diffusé un manuel révisé pour s'assurer que les comités régionaux comprennent et respectent les lignes directrices en matière de politique. Les décisions des comités et les appels admis ou rejetés font maintenant l'objet de six rapports par année aux directeurs régionaux et au comité de la haute direction. Les pratiques des comités régionaux sont également examinées lors des conférences annuelles avec les directeurs régionaux. Des procédures sont en place pour signaler les décisions problématiques des comités régionaux au vice-président des services juridiques aux clients.

CONTRIBUTIONS DES CLIENTS

Recommandation

Pour protéger ses actifs, Aide juridique Ontario doit assujettir son système de comptes débiteurs à des contrôles appropriés.

Pour accélérer le recouvrement des créances, Aide juridique Ontario doit assurer le suivi des comptes inactifs en souffrance, évaluer la situation financière des clients et prendre les mesures qui s'imposent, dont le recouvrement et/ou la négociation de nouvelles ententes de paiement.

État actuel

Aide juridique Ontario nous a informés qu'elle avait lancé un grand projet pour remanier et mieux contrôler son système de comptes débiteurs et ses méthodes de recouvrement. Elle a également élaboré et mis en œuvre des politiques, procédures et programmes opérationnels pour guider la gestion des contributions des clients dans l'avenir. Ses recommandations opérationnelles, par exemple, se fondaient sur l'examen des meilleures pratiques de ses bureaux régionaux. Aide juridique Ontario comptait s'assurer que son futur système informatique aurait la capacité de traiter le recouvrement des comptes débiteurs. Elle a terminé un examen du rendement au service des recouvrements. Le rôle des organismes privés à l'appui des activités de recouvrement d'Aide juridique Ontario est à l'étude.

En se basant sur son analyse, Aide juridique Ontario a redéfini le concept de « comptes débiteurs » et déterminé que les contributions en souffrance au 28 mars 2002 s'élevaient à 103,4 millions de dollars, dont 89,9 millions (66 000 comptes) étaient garantis par des privilèges sur des biens immeubles. Le reste (13,5 millions) était des créances non garanties. Une analyse plus approfondie a permis à Aide juridique Ontario de déterminer

que 26 000 des 66 000 comptes garantis par des privilèges, soit 30,9 des 89,9 millions de dollars, étaient irrécouvrables. Elle a donc fermé ces comptes le 31 janvier 2003.

Aide juridique Ontario a testé diverses stratégies (dont des escomptes et d'autres incitatifs aux clients qui paient leurs comptes) afin de déterminer comment recouvrer le solde des 40 000 autres comptes garantis par des privilèges. Les résultats des essais effectués pour recouvrer les montants en souffrance aideront à rédiger et à mettre en œuvre des politiques à l'appui des futures activités de recouvrement. Aide juridique Ontario a commencé à évaluer ses outils juridiques de recouvrement des créances en analysant les ententes de paiement antérieures afin de déterminer sa capacité à recouvrer les créances à l'aide de ces instruments, en examinant l'efficacité des brefs, en analysant l'impact des brefs sur la politique et les opérations, en préparant des recommandations et en trouvant des solutions rapides à certains problèmes clés.

EFFICACITÉ DES SERVICES D'AIDE JURIDIQUE

Recommandation

Pour rendre dûment compte de son mandat et des services qu'elle fournit, Aide juridique Ontario doit élaborer des normes de rendement appropriées, des indicateurs d'efficacité, ainsi qu'un programme d'assurance de la qualité. Elle doit aussi mesurer sa capacité à fournir des services d'aide juridique et en faire rapport en temps opportun.

État actuel

En vertu de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*, Aide juridique Ontario doit fournir « d'une manière efficiente et efficace par rapport aux coûts, des services d'aide juridique de haute qualité » aux particuliers à faible revenu, partout en Ontario. Aide juridique Ontario a indiqué que ses divers services avaient élaboré des normes de rendement et des mesures de l'efficacité afin de pouvoir rendre compte de leur efficacité à fournir des services aux clients. Elle a également créé un bureau de la qualité des services, qui s'emploie avec les gestionnaires, les membres du personnel et les fournisseurs de services à concevoir et à mettre en œuvre des outils et des processus de gestion afin d'assurer une amélioration continue de la qualité des services aux clients.

Selon Aide juridique Ontario, 70 cliniques communautaires et cinq sociétés étudiantes d'aide juridique (SEAJ) ont subi son examen sur place d'assurance de la qualité. Le bureau de la qualité des services devait s'inspirer des résultats et des recommandations de ces examens pour aider les cliniques et les SEAJ à continuer de mettre au point des mesures du rendement et des résultats dans l'année qui vient. Aide juridique Ontario a fini de consulter les avocats de service régionaux au sujet des normes de qualité et est en train de consulter des spécialistes du droit des réfugiés. Elle a également commencé à discuter avec le Barreau du Haut-Canada des approches et objectifs communs de leurs programmes d'assurance de la qualité et à identifier les domaines dans lesquels leurs efforts peuvent être coordonnés et leurs initiatives respectives appuyées.

MINISTÈRES DU PROCUREUR GÉNÉRAL ET DE LA SÛRETÉ ET DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

4.03 – Projet d'intégration du système judiciaire

(Suivi de la section 3.03 du *Rapport annuel 2001*)

CONTEXTE

Après la publication de notre *Rapport annuel 2001*, le ministère des Services correctionnels a été regroupé avec celui du Solliciteur général en avril 2002 pour former le ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique. Le Projet d'intégration du système judiciaire a été mis sur pied en 1996 en tant qu'entreprise conjointe du ministère du Procureur général et de ce qu'on appelle maintenant le ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique (les Ministères). L'objectif du Projet était d'améliorer la circulation de l'information dans le système judiciaire au moyen de la rationalisation des processus en vigueur et du remplacement des anciens systèmes informatiques et des échanges de renseignements sur papier par de nouveaux systèmes et de nouvelles technologies compatibles. On prévoyait également de créer un système commun d'enquête pour permettre aux personnes autorisées d'un secteur judiciaire d'accéder aux dossiers détenus dans d'autres secteurs sur les causes, les victimes, les témoins, les suspects, les personnes inculpées et les personnes condamnées et d'établir ainsi un lien avec ces dossiers. Le Projet devait toucher environ 22 000 employés travaillant pour les Ministères dans 825 endroits répartis dans l'ensemble de la province, ainsi que les services de police municipaux, les juges, les avocats du secteur privé et le grand public.

Le Projet a été mis en oeuvre au moyen du processus d'achat commun, suivant lequel le gouvernement et des partenaires du secteur privé fournissent conjointement les ressources humaines et financières nécessaires à la réalisation d'un projet et partagent les risques et les bénéfices qui y sont associés.

Le Projet d'intégration du système judiciaire a subi des augmentations de coût et des retards importants. Alors que le coût estimatif établi en mars 1998 pour mener le Projet à bien était de 180 millions de dollars, ce coût avait grimpé à 359 millions de dollars en mars 2001. Au cours de la même période, les avantages financiers prévus de 326 millions de dollars avaient été ramenés à 238 millions de dollars. De plus, on prévoyait que les systèmes ne seraient pas tous implantés avant la date limite prévue dans le contrat, soit août 2002. Ces augmentations de coût et ces retards nous préoccupaient à plus d'un point de vue.

En 2001, nous sommes arrivés à la conclusion que l'exigence de la politique du processus d'achat commun voulant que l'on procède à une vérification diligente pour appuyer les

prévisions de coûts et d'avantages dans une analyse de rentabilisation n'avait pas été respectée dans le Projet d'intégration du système judiciaire. Nous avons constaté les lacunes suivantes dans l'analyse de rentabilisation initiale, sur laquelle était fondée l'approbation du Projet, et dans les analyses de rentabilisation subséquentes utilisées pour en surveiller la progression :

- Le calendrier présenté dans l'analyse de rentabilisation initiale était audacieux et fondé sur le scénario le plus favorable. Il ne tenait pas vraiment compte de l'ampleur des changements apportés par le Projet, de la complexité de l'administration de la justice, en particulier celle des tribunaux, ni de la capacité des fournisseurs de livrer en temps voulu les systèmes informatiques prévus.
- L'estimation des avantages, ramenée déjà à 238 millions de dollars dans la dernière analyse de rentabilisation, était encore surestimée de quelque 57 millions de dollars.

Par ailleurs, nous avons remarqué que la direction du Projet et la haute direction des tribunaux ne s'étaient pas encore entendues sur les possibilités de réalisation de tous les avantages prévus pour les tribunaux, lesquels s'élevaient à 172 millions de dollars, soit plus de 70 % des avantages financiers totaux du Projet.

Nous avons aussi conclu que certains aspects des ententes contractuelles faisaient que l'administration du Projet ne respectait pas le principe d'économie. Par exemple, les tarifs négociés pour le personnel du consortium étaient particulièrement élevés par rapport aux tarifs réclamés à d'autres ministères par le même fournisseur pour des travaux semblables, ce qui majorait de 25 millions de dollars le coût total du Projet. De plus, les taux de facturation du personnel du consortium travaillant au Projet étaient à peu près trois fois plus élevés que ceux du personnel des Ministères pour des travaux semblables.

En outre, nous étions préoccupés par les mesures de sécurité du système qu'utilisaient déjà les services de police et celles du système qui serait installé pour les services correctionnels. Les renseignements confidentiels contenus dans ces systèmes, y compris les données sur les suspects, sur les victimes, sur les témoins, sur les personnes inculpées et sur les personnes condamnées, étaient susceptibles d'être consultés et manipulés par des personnes non autorisées.

Nous avons fait un certain nombre de recommandations à des fins d'amélioration et les Ministères concernés se sont engagés à apporter des mesures correctives.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Après 20 mois de négociations entre les Ministères et le consortium dirigé par EDS Canada Incorporated (EDS), les parties n'ont pu s'entendre sur de nouvelles modalités pour modifier et renouveler leur entente et poursuivre le Projet au moyen du processus d'achat commun. Le Projet a donc pris fin le 8 octobre 2002. À compter du mois d'avril 2003, la responsabilité des composantes individuelles du Projet, y compris la

gestion financière et les développements ou améliorations ultérieurs, a été confiée aux ministères qui sont les plus concernés par chaque composante.

Le montant total des investissements et des avantages du Projet en date du 8 octobre 2002 est indiqué dans le tableau suivant.

Montant total des investissements et des avantages du Projet d'intégration du système judiciaire en date du 8 octobre 2002 (en millions de dollars)

	Ministères liés à la justice	Consortium dirigé par EDS	Total
Investissements	110.2	154.8	265.0
Avantages réalisés et/ou payés	2.5	7.1	9.6

Source des données : Ministère du Procureur général

Nous avons été avisés que les Ministères et le consortium avaient en outre engagé des coûts de transition supplémentaires en rapport avec la fin du mandat. Il reste aux deux parties à s'entendre sur ces coûts.

EDS a déposé un Avis d'action contre la province de l'Ontario. De plus, au nom du Projet, le gouvernement a présenté une demande de dommages-intérêts contre un fabricant de logiciels pour les lacunes de rendement dues au défaut du fabricant de livrer la marchandise.

En nous fondant sur les renseignements obtenus des Ministères, nous avons constaté que des travaux supplémentaires s'imposaient pour garantir que l'on mettra en œuvre nos recommandations pouvant s'appliquer à des projets futurs semblables de façon que ces projets puissent profiter des enseignements tirés du Projet d'intégration du système judiciaire.

ANALYSE DE RENTABILISATION

Recommandation

Si les Ministères décident de poursuivre le Projet d'intégration du système judiciaire à la suite des négociations, ils doivent prendre les mesures qui s'imposent pour mener le Projet à bien de manière efficiente et dans les délais prévus. Les contrôles de la gestion du Projet doivent faire l'objet d'un examen pour définir des façons :

- *de réduire au minimum le risque que le Projet ne soit pas terminé dans les nouveaux délais établis et que les coûts révisés soient dépassés;*
- *de garantir que les avantages estimatifs sont bel et bien réalisables et qu'ils sont réalisés au bout du compte.*

État actuel

À la fin du Projet d'intégration du système judiciaire, les Ministères ont cherché à déterminer la meilleure façon de procéder dans ce nouveau contexte. La responsabilité des composantes individuelles du Projet, y compris leur gestion financière et leurs développements ou améliorations ultérieurs, relève maintenant des ministères concernés.

Nous avons été avisés que les versions initiales des systèmes de répartition assistée par ordinateur et de gestion des dossiers pour les services de police et du système de suivi et d'information sur les contrevenants pour les services correctionnels avaient été mises en œuvre avant la fin du Projet, sans la totalité des fonctionnalités prévues cependant, et qu'elles relèvent maintenant de la compétence du ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique. Les applications pour les tribunaux (enregistrement judiciaire audionumérique, dépôt électronique des documents et gestion des dossiers au civil et au criminel) et le système de gestion des dossiers des procureurs de la Couronne, qui relèvent tous du ministère du Procureur général, n'étaient pas terminés lorsque le Projet a pris fin et ne seront probablement pas achevés selon les plans initiaux. Par ailleurs, l'un des principaux objectifs du Projet, à savoir l'intégration ou le partage des données entre les différents systèmes des ministères liés à la justice, notamment l'instauration d'un système commun d'enquête, n'était pas atteint.

Nous avons été informés que les Ministères avaient toujours l'intention de moderniser le système judiciaire pour accroître la sécurité du public, améliorer les services et rendre le système plus accessible. Les nouveaux développements ou les améliorations des systèmes qui seront apportées, le cas échéant, par les ministères reposeront sur des analyses de rentabilisation économiques, progressives et efficientes, comportant des délais réalistes.

ÉCHÉANCIER DU PROJET

Recommandation

Afin d'améliorer les contrôles des échéanciers et des coûts tant pour ce projet que pour les projets futurs entrepris dans le cadre du processus d'achat commun, les Ministères doivent collaborer avec le Conseil de gestion du gouvernement à la révision des lignes directrices du processus d'achat commun pour exiger :

- *que l'on utilise dans l'analyse de rentabilisation des renseignements fiables que l'on validera le plus tôt possible;*
- *que dans les cas où il faut poser des hypothèses importantes, il faille aussi présenter dans l'analyse de rentabilisation plusieurs scénarios exposant clairement les risques financiers associés à chacun.*

État actuel

Nous avons été informés que le Secrétariat du Conseil de gestion (SCG) passait en revue les politiques du gouvernement pour le processus d'achat commun et qu'il examinait

notamment l'expérience qu'a le gouvernement des contrats vastes et complexes, y compris le Projet d'intégration du système judiciaire, ainsi que les expériences d'autres territoires et les recommandations pertinentes formulées dans les rapports du vérificateur provincial. Lorsque le SCG aura terminé l'examen du processus d'achat commun, le gouvernement prévoit de définir des façons d'améliorer ses politiques et ses lignes directrices relatives aux achats pour tenir compte des pratiques exemplaires observées dans les partenariats entre les secteurs public et privé afin d'assurer la prestation des services au public.

AVANTAGES DU PROJET

Recommandation

Pour faire en sorte que les avantages définis dans l'analyse de rentabilisation du Projet d'intégration du système judiciaire et de tout projet futur soient présentés de façon objective et réaliste, les Ministères doivent :

- *inclure dans l'analyse de rentabilisation des détails précis sur les économies de coûts et les nouvelles recettes;*
- *veiller à ne présenter dans l'analyse de rentabilisation que des économies de coûts et des nouvelles recettes qui ont fait l'objet d'une étude approfondie et qui sont imputables au Projet.*

ENTENTES CONTRACTUELLES

Recommandation

Pour faire en sorte que la rétribution future des fournisseurs qui participent aux projets entrepris dans le cadre du processus d'achat commun soit raisonnable et équitable, les Ministères doivent élaborer, de concert avec le Conseil de gestion du gouvernement, des lignes directrices pertinentes pour la négociation des contrats, qui exigeraient notamment que les Ministères étudient des façons de réduire le besoin d'offrir des encouragements importants.

Recommandation

Afin de garantir que les tarifs facturés par le fournisseur au Projet d'intégration du système judiciaire sont comparables à ceux offerts aux autres ministères du gouvernement de l'Ontario et respectent les ententes contractuelles, les Ministères doivent renégocier les tarifs du fournisseur.

Pour les projets futurs entrepris dans le cadre du processus d'achat commun, il faut prévoir dans tous les contrats des dispositions permettant de vérifier le bien-fondé des tarifs réclamés.

Recommandation

Pour assurer une distribution équitable des économies réalisées dans les projets futurs entrepris dans le cadre du processus d'achat commun, les Ministères doivent s'assurer que les tarifs établis pour leur personnel sont comparables à ceux utilisés par les fournisseurs dans tous les cas où c'est

possible. Lorsque les tarifs ne sont pas comparables, les Ministères doivent documenter la justification de l'écart.

Les Ministères doivent également apporter des mesures correctives pour s'assurer que les coûts de dotation en personnel qu'ils imputeront au Projet d'intégration du système judiciaire à l'avenir sont calculés correctement.

État actuel

Les principes sur lesquels reposent nos recommandations demeurent valables. À la suite de l'abandon du Projet d'intégration du système judiciaire, les ministères sont devenus responsables des nouveaux développements ou des améliorations des systèmes dans leurs ministères respectifs et mettront en application les politiques de justification et d'approbation des nouveaux projets de technologie de l'information, y compris pour le perfectionnement d'anciennes composantes du Projet.

Nous croyons comprendre que le Secrétariat du Conseil de gestion tiendra compte des recommandations susmentionnées dans son examen du processus d'achat commun pour s'assurer d'inclure les pratiques exemplaires dans les lignes directrices connexes et de définir de meilleures procédures. Celles-ci pourraient être intégrées aux nouvelles lignes directrices à l'intention des gestionnaires de projet qui envisagent de recourir ultérieurement au processus d'achat commun.

ADMINISTRATION DU PROJET

Recommandation

Pour garantir que l'administration du Projet d'intégration du système judiciaire est assujettie à l'avenir à des contrôles internes adéquats et respecte le principe d'économie, les Ministères doivent :

- *s'assurer de bien vérifier les frais imputés au compte des investissements en commun avec les documents à l'appui, conformément aux modalités du contrat et aux approbations, et veiller à prendre toutes les mesures qui s'imposent pour éliminer l'imputation en double de frais et les paiements excessifs;*
- *exercer des contrôles appropriés sur le matériel informatique;*
- *s'assurer de pouvoir démontrer que les services de conseils et les services connexes ont été acquis dans le cadre d'un concours et que les paiements sont conformes aux modalités des contrats.*

État actuel

Pendant que les négociations étaient en cours, les Ministères ont pris des mesures provisoires respectant les paramètres des ententes en vigueur pour améliorer les contrôles internes, comme assurer un meilleur suivi du paiement des factures et améliorer le processus de validation du paiement des factures par le Bureau de gestion du Projet.

À l'expiration du Projet, les Ministères ont confié à un cabinet externe la mission de vérifier les investissements et les avantages pour évaluer le bien-fondé des frais et l'existence de justificatifs pertinents. La vérification n'était pas terminée au moment de notre suivi.

Depuis l'abandon du Projet, les Ministères ont pris des mesures pour renforcer encore davantage la gestion des contrats de technologie de l'information en confiant le contrôle de ces contrats à leurs Services technologiques pour la justice. Un gestionnaire a été nommé pour superviser le processus afin d'assurer le respect des politiques et des procédures du gouvernement et des pouvoirs délégués aux ministères et de veiller à ce que les paiements soient effectués conformément aux modalités des contrats.

SÉCURITÉ DES SYSTÈMES

Recommandation

Pour faire en sorte que les données confidentielles contenues dans les systèmes du Projet d'intégration du système judiciaire soient protégées contre les accès non autorisés et contre la falsification des données, les Ministères doivent :

- *accélérer les plans de mise en oeuvre de l'application de cryptographie et d'autres mécanismes de contrôle pour protéger les données transmises dans le réseau à grande portée;*
- *instaurer des contrôles par mot de passe plus rigoureux pour les comptes des utilisateurs.*

État actuel

Les ministères nous ont informés qu'ils ont instauré des contrôles par mot de passe plus rigoureux pour le système de gestion des dossiers des services de police et le système de suivi et d'information sur les contrevenants des services correctionnels afin d'assurer la protection et la confidentialité des données.

Des mesures de sécurité supplémentaires, telles que la cryptographie, étaient censées être déployées pour le système de gestion des dossiers des services de police à l'automne 2003.

De plus, des évaluations indépendantes des menaces et des risques ont été effectuées pour les systèmes des services de police et des services correctionnels afin de repérer les points vulnérables et tout ce qui peut présenter une menace, le cas échéant, et de définir des stratégies d'atténuation. La sécurité du centre de données, qui abrite les systèmes des services de police et des services correctionnels, a aussi été évaluée. Le ministère nous a informés que des modifications visant à remédier aux préoccupations découlant des évaluations des menaces et des risques avaient été apportées ou qu'elles étaient censées être mises en œuvre au cours de l'exercice 2003-2004.

MINISTÈRE DES SERVICES À LA COLLECTIVITÉ, À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE

4.04 – Programmes de soutien à l'intégration communautaire

(Suivi de la section 3.04 du *Rapport annuel 2001*)

CONTEXTE

Les programmes de soutien à l'intégration communautaire du ministère financent un large éventail de services de soutien communautaires et de stratégies de prévention destinés aux adultes et aux enfants défavorisés ou pauvres. Ces services visent principalement à aider le plus possible les personnes vulnérables à mener une vie autonome dans leur collectivité et à réduire le besoin de soins institutionnels plus envahissants et plus dispendieux. En 2002-2003, le ministère a consacré 183,1 millions de dollars à ces programmes, comparativement à 155,6 millions en 2000-2001.

En 2001, nous sommes arrivés à la conclusion que les politiques et procédures administratives du ministère ne lui permettaient pas de garantir que les paiements de transfert étaient liés dans une mesure raisonnable au niveau et à la qualité des services fournis et que les fonds étaient dépensés avec prudence aux fins prévues. Nous avons en outre conclu que le ministère ne surveillait ni n'évaluait les services dispensés par les bénéficiaires de paiements de transfert pour s'assurer qu'ils répondaient à ses attentes. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Les sommes versées par le ministère pour les personnes hébergées dans des centres d'hébergement d'urgence et des foyers dépassaient les indemnités journalières convenues. Par exemple, au cours des trois dernières années, le ministère a versé à une municipalité 16,5 millions de dollars de trop pour les services dispensés par les centres d'hébergement d'urgence.
- Le financement des services payés sur une base non journalière n'était pas fondé sur une évaluation critique des besoins de financement qui aurait garanti que les montants octroyés étaient raisonnables et proportionnés à la quantité et à la qualité des services fournis.
- Le ministère n'avait pas mis en œuvre le nouveau cadre de gestion et de responsabilité qu'il avait élaboré en 1999 pour l'ensemble des bénéficiaires de paiements de transfert. Or, ce cadre oblige les organismes bénéficiaires à rendre compte de l'utilisation prudente des fonds provenant du ministère.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le ministère s'est engagé à prendre les mesures correctrices nécessaires.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Les services de vérification interne du ministère ont passé en revue les mesures prises par le ministère en réponse à nos recommandations de 2001. Nous avons examiné leurs conclusions et déterminé qu'elles étaient fiables. Les rapports de vérification interne et les renseignements additionnels communiqués par le personnel des programmes révèlent les efforts déployés par le ministère pour donner suite à nos recommandations. L'état actuel des mesures prises par le ministère en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

ADMINISTRATION DES PROGRAMMES

Financement des programmes – Foyers et centres d'hébergement d'urgence

Recommandation

Pour éviter tout paiement excédentaire de services dispensés par les centres d'hébergement d'urgence et les foyers et pour que les paiements soient effectués conformément à l'entente de partage des coûts conclue avec les gestionnaires de services municipaux regroupés, le ministère doit :

- *demander de l'information sur le nombre réel de personnes hébergées, sur les tarifs journaliers payés et sur les allocations pour besoins personnels effectivement versées par les gestionnaires de services municipaux regroupés, à l'appui des demandes de remboursement mensuelles;*
- *s'assurer que les montants mensuels réclamés et remboursés ne dépassent pas les montants maximums remboursables;*
- *vérifier à intervalles réguliers la fiabilité des renseignements fournis pour repérer les trop-payés.*

État actuel

Le ministère n'a pas encore élaboré de politiques et procédures générales exigeant la vérification des renseignements sur les taux d'occupation et les tarifs journaliers afin d'éviter des trop-payés mensuels. Néanmoins, un des trois bureaux régionaux visités en 2001, qui compte pour environ 70 % des dépenses liées aux centres d'hébergement d'urgence, a pris des mesures proactives pour donner suite à cette recommandation, car il demande maintenant des informations sur le nombre réel de personnes hébergées, les tarifs journaliers et les allocations pour besoins personnels afin de s'assurer que le total des demandes mensuelles ne dépasse pas le maximum remboursable.

Pour renforcer cette exigence, le ministère est censé instituer un processus d'examen et de surveillance de la conformité à compter de l'automne 2003.

CHEVAUCHEMENT DU FINANCEMENT POUR LES RÉSIDENTS DES CENTRES D'HÉBERGEMENT D'URGENCE

Recommandation

Pour que, conformément à la Loi sur le programme Ontario au travail, *les personnes qui effectuent des séjours prolongés dans les centres d'hébergement d'urgence ne touchent pas en même temps les prestations du programme Ontario au travail, lesquelles comprennent une allocation pour le logement, le ministère doit :*

- *évaluer formellement l'étendue et les répercussions de ces cas;*
- *si besoin est, exiger que les gestionnaires de services municipaux regroupés repèrent ces personnes et élaborent des procédures pour prendre les mesures correctrices qui s'imposent.*

État actuel

Bien que le ministère n'ait pas fait d'évaluation formelle de la mesure dans laquelle les résidents des centres d'hébergement d'urgence touchent en même temps des prestations du programme Ontario au travail, l'examen des pratiques des gestionnaires de services municipaux regroupés, réalisé au printemps 2002, révélait la nécessité d'apporter des éclaircissements sur ce point. En octobre 2002, le ministère a envoyé à tous les gestionnaires des services municipaux regroupés un bulletin visant à clarifier la question du « chevauchement du financement pour les résidents des centres d'hébergement d'urgence ».

Nous avons également été informés que les changements apportés au Système de gestion du modèle de prestation des services à l'appui des exigences stratégiques devaient être mis en œuvre vers la fin de 2003.

Financement des programmes – Initiatives pour les sans-abri

Recommandation

Afin que le financement des initiatives destinées aux sans-abri soit dépensé de façon prudente tout en permettant de répondre du mieux possible aux besoins des sans-abri, le ministère doit veiller à ce que :

- *le financement soit approuvé et versé en temps opportun et qu'il tienne compte de la capacité des bénéficiaires de dispenser les services prévus;*
- *le financement octroyé serve uniquement aux fins prévues.*

État actuel

Le ministère reste déterminé à observer le processus gouvernemental d'approbation du financement et à acheminer les ressources au moment opportun, en fonction de la capacité des gestionnaires de services municipaux regroupés à fournir les services.

Financement des programmes – Services d'interprétation et d'intervention et services à l'enfance

Recommandation

Afin que le financement ministériel soit raisonnable et proportionné aux services dispensés et que la prestation de ces services assure l'optimisation des ressources, le ministère doit, avant d'octroyer des fonds :

- *exiger que les demandes de budget des organismes renferment suffisamment de détails sur les services dispensés et sur leurs coûts pour permettre la prise de décisions éclairées en matière de financement;*
- *examiner et évaluer d'un œil critique la fiabilité de ces renseignements.*

État actuel

Dans la plupart des cas, les données relatives aux services dispensés et à leurs coûts qui figurent dans les demandes de budget des organismes ne sont pas encore suffisamment détaillées pour permettre au ministère de prendre des décisions éclairées en matière de financement. Le ministère a toutefois organisé des séances de formation à l'intention des superviseurs des programmes afin de préciser ses attentes ainsi que leurs responsabilités à cet égard.

Nous croyons également comprendre que le ministère est en train d'examiner les écarts dans les coûts des services d'interprétation et d'intervention à l'échelle de la province. Cet examen pourrait aider à régler la question du financement inéquitable notée dans notre *Rapport annuel 2001*.

RAPPROCHEMENT ANNUEL DES DÉPENSES RELATIVES AUX PROGRAMMES

Recommandation

Afin de renforcer le processus ministériel de rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes (RADRP) pour repérer les dépenses inopportunes ou non admissibles, récupérer le financement excédentaire des programmes et appuyer les décisions de financement futures, le ministère doit veiller à ce que :

- *les RADRP renferment suffisamment de renseignements détaillés et pertinents;*
- *tous les montants excédentaires repérés soient retournés rapidement au ministère comme l'exige la directive du Conseil de gestion du gouvernement.*

État actuel

La documentation que le ministère a remise aux organismes pour le RADRP de 2001-2002 contenait des définitions à jour des dépenses admissibles et non admissibles.

Cependant, le ministère ne s'assure pas encore que les RADRP soumis par les organismes renferment des informations suffisamment détaillées et pertinentes pour améliorer l'efficacité du processus de RADRP. Il n'est donc pas encore en mesure de cerner les dépenses inappropriées ou non admissibles. Nous avons été informés que la formation du personnel afin d'améliorer le processus d'examen et d'approbation du RADRP avait commencé en 2003-2004.

Quant aux fonds excédentaires, principalement les surplus déclarés par les organismes eux-mêmes, ils ont été retournés au ministère dans les 24 mois suivant la fin de l'exercice de chaque organisme, conformément à la politique du ministère.

CADRE DE RESPONSABILITÉ ET GESTION DES ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES DE PAIEMENTS DE TRANSFERT

Recommandation

Pour que les services dispensés soient d'une qualité acceptable et raisonnablement uniforme et favorisent l'optimisation des ressources, le ministère doit instaurer un cadre de responsabilité qui satisfait aux exigences imposées par la directive du Conseil de gestion du gouvernement sur la responsabilité en matière de paiements de transfert et le communiquer à son personnel.

Pour rehausser et justifier la confiance qu'il accorde à la gestion efficiente des bénéficiaires de paiements de transfert, le ministère doit s'assurer que les conditions de cette confiance ont été communiquées et qu'elles prévalent.

État actuel

Le cadre de gestion et de responsabilité du ministère pour les paiements de transfert aux organismes communautaires a été approuvé en avril 2003. Les organismes communautaires pourront y accéder en visitant le site Web du ministère, où ils trouveront également des liens vers le budget des paiements de transfert pour 2004-2005. Le cadre énonce les exigences de base et les activités requises pour le personnel du ministère et les organismes. Le ministère nous a également avisés qu'il était en train de rédiger un guide des ressources à l'intention des conseils d'administration et qu'il s'attendait à le distribuer aux organismes bénéficiaires de paiements de transfert au début de 2004.

Depuis 2001-2002, le ministère demande aux organismes de confirmer que les membres de leur conseil d'administration possèdent l'expertise et l'expérience nécessaire pour s'acquitter de leurs responsabilités et qu'une structure appropriée de gestion et de rapport ait été mise en place.

MINISTÈRE DES SERVICES À LA COLLECTIVITÉ, À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE

4.05 – Programme de prévention de la violence faite aux femmes

(Suivi de la section 3.05 du *Rapport annuel 2001*)

CONTEXTE

Le Programme de prévention de la violence faite aux femmes (le Programme) du ministère finance les organismes bénéficiaires de paiements de transfert qui offrent des abris sûrs et des services de soutien aux femmes brutalisées ou maltraitées et à leurs enfants.

En 2002-2003, le ministère a affecté quelque 90,7 millions de dollars au Programme, contre 82 millions en 2000-2001. Sur ce montant, 64 millions ont été octroyés à une centaine d'organismes communautaires sans but lucratif dont les centres d'accueil ont servi de refuges temporaires à environ 15 000 femmes et 13 000 enfants. Toujours en 2000-2001, le ministère a versé quelque 18 millions de dollars à plus de 100 autres organismes communautaires sans but lucratif qui n'ont pas de centres d'accueil mais qui dispensent des services de counseling, de prévention de la violence, d'éducation publique et autres.

Durant notre vérification de 2001, nous sommes arrivés à la conclusion que les pratiques de surveillance et d'évaluation du ministère ne lui permettaient pas de s'assurer que les services fournis par les organismes bénéficiaires de paiements de transfert que nous avons examinés étaient de qualité acceptable et uniforme et que les principes d'optimisation des ressources étaient suivis. Nous avons également conclu que les politiques et procédures du ministère ne lui permettaient pas non plus de s'assurer que les paiements de transfert aux organismes fournisseurs de services étaient raisonnables et contrôlés de façon adéquate dans tous les cas. Nous avons notamment fait les constatations suivantes :

- Certains centres d'accueil ont dû refuser des femmes et des enfants, et les périodes d'attente pour les autres services étaient longues.
- Les fonds octroyés aux organismes n'étaient pas basés sur une évaluation de ce qu'il serait raisonnable de dépenser pour obtenir ces services. Ainsi, les coûts de services semblables variaient de façon appréciable selon les organismes.
- Dans bien des cas, la méthode employée par le ministère pour effectuer le rapprochement annuel entre les dépenses réelles et les sommes fournies ne permettait pas de cerner les dépenses inopportunes ou non admissibles, de même que les excédents que le ministère aurait dû récupérer.

Nous avons recommandé les améliorations à apporter dans chaque cas, et le ministère s'est engagé à prendre les mesures correctrices nécessaires.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Les services de vérification interne du ministère ont passé en revue les mesures prises par le ministère en réponse à nos recommandations de 2001. Nous avons examiné leurs conclusions et déterminé qu'elles étaient fiables. Nous avons constaté que le ministère avait fait peu de progrès dans la mise en œuvre de nos recommandations. L'état actuel des mesures prises par le ministère en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

SUIVI DES SERVICES FOURNIS

Normes de qualité des services

Recommandation

Pour s'assurer que les services fournis par les organismes bénéficiaires de paiements de transfert dans le cadre du Programme de prévention de la violence faite aux femmes sont d'une qualité acceptable et raisonnablement uniforme et que les principes d'optimisation des ressources sont respectés, le ministère doit :

- *établir et communiquer les normes de service acceptables auxquelles il faut s'attendre pour chacun des points suivants : services essentiels à fournir; niveaux de dotation et de compétence minimums; critères d'admission; périodes d'attente acceptables; sécurité matérielle des centres d'accueil; coordination des services avec les autres fournisseurs;*
- *évaluer périodiquement les services fournis par les organismes pour déterminer s'ils répondent à ses attentes et prendre des mesures correctrices appropriées au besoin.*

État actuel

En février 2002, le ministère a envoyé à tous les bureaux régionaux une lettre contenant une description des services de base que les centres d'accueil devraient offrir, la liste des critères d'admission ainsi qu'une vue d'ensemble des procédures à suivre pour signaler les incidents graves. En décembre 2002, à la suite de ses audiences sur notre rapport de 2001, le Comité permanent des comptes publics a demandé au ministère de rendre compte des progrès réalisés dans la définition des services de base et l'élaboration d'une politique de clarification des services non offerts par les centres d'accueil. En février 2003, le ministère a répondu à cette demande en fournissant une liste des services de base et des services auxiliaires des centres d'accueil.

Le ministère est en train d'examiner les données disponibles sur la dotation des centres d'accueil et envisagera la possibilité d'élaborer des lignes directrices concernant les niveaux de dotation et les compétences de base.

Le ministère a également élaboré et diffusé le modèle d'entente de collaboration entre les centres d'accueil de la Société d'aide à l'enfance et du Programme ainsi que les lignes directrices connexes, afin de promouvoir la collaboration entre les deux secteurs. Il prévoit

que les ententes négociées seront mises en œuvre à l'échelle de la province d'ici le printemps 2004.

La question des normes acceptables en ce qui concerne les périodes d'attente et la sécurité matérielle des centres d'accueil n'a pas encore été abordée. Le ministère nous a toutefois informés qu'il avait dépensé 5 millions de dollars pour améliorer la sécurité et l'accessibilité des centres d'accueil.

La conformité aux normes de qualité acceptables ne pourra être évaluée qu'après l'établissement et la communication de celles-ci.

Rapports trimestriels

Recommandation

Pour s'assurer que les rapports trimestriels sur le Programme permettent un suivi efficace des dépenses et de la prestation des services durant l'année, le ministère doit :

- *donner des directives à tous les organismes pour s'assurer qu'ils communiquent de façon cohérente les informations relatives aux finances et aux services fournis;*
- *s'assurer que les organismes expliquent et décrivent des plans d'action appropriés pour tous les écarts importants, au besoin;*
- *évaluer avec promptitude et, s'il y a lieu, approuver les mesures correctrices proposées et s'assurer qu'elles sont prises.*

État actuel

Afin d'aider les bureaux régionaux à surveiller de façon plus efficace les dépenses engagées et les services fournis par les organismes, le ministère a révisé et élargi le type de renseignements que les organismes doivent communiquer. Il a notamment institué la liste de contrôle du cycle conjoncturel des paiements de transfert en septembre 2001. En février 2002, le ministère a fait parvenir aux bureaux régionaux une lettre renforçant l'utilisation de cette liste de contrôle.

Cependant, les services de vérification interne du ministère ont découvert que le personnel du ministère n'utilisait pas cette liste ou ne donnait pas tous les renseignements demandés. Pour cette raison et parce que l'analyse nécessaire n'était pas documentée, le ministère ne pouvait pas s'assurer que les organismes financés se conformaient à ses pratiques opérationnelles.

Incidents graves

Recommandation

Afin d'accroître l'efficacité du processus de rapport et d'examen des incidents graves pour les organismes financés dans le cadre du Programme de prévention de la violence faite aux femmes, le ministère doit s'assurer :

- *que les organismes comprennent bien les modalités d'application des critères relatifs aux incidents graves;*
- *que tous les incidents graves faisant l'objet d'un rapport verbal sont consignés pour qu'il puisse déterminer avec certitude si les rapports de suivi exigés ont été reçus;*
- *que des mesures correctrices appropriées sont prises à la suite des incidents graves survenus.*

État actuel

De nouveaux formulaires de rapport des incidents graves sont entrés en vigueur le 1er avril 2003. Ils contiennent une section où indiquer le nom de l'employé du ministère ayant reçu la notification initiale de l'incident grave, ainsi que la façon dont il a accusé réception de cette information. Les services de vérification interne du ministère ont examiné la procédure de rapport des incidents graves dans trois bureaux régionaux. Ils ont constaté que ces bureaux utilisaient correctement les formulaires et consignaient tous les incidents graves afin de se conformer à la procédure de rapport et d'assurer un suivi en temps opportun, au besoin.

RESPONSABILITÉ ET GESTION INTERNE DES ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES DE PAIEMENTS DE TRANSFERT

Recommandation

Le ministère doit améliorer la gestion et accroître la responsabilité des organismes du Programme de prévention de la violence faite aux femmes en imposant les exigences de son cadre de responsabilité et de gestion.

État actuel

Depuis 2001-2002, le ministère demande aux organismes de confirmer que les membres de leur conseil d'administration possèdent l'expertise et l'expérience nécessaire pour s'acquitter de leurs responsabilités et qu'une structure appropriée de gestion et de rapport a été mise en place.

En mai 2003, le ministère a finalisé un cadre de gestion et de responsabilité à l'intention des organismes bénéficiaires de paiements de transfert, mais il ne l'a pas encore envoyé aux organismes. Il nous a également avisés qu'il était en train de rédiger un guide des ressources à l'intention des conseils d'administration et qu'il s'attendait à le terminer à l'automne 2003.

FINANCEMENT DU PROGRAMME

Financement des services d'hébergement, de counseling et autres

Recommandation

Pour s'assurer que le financement des services fournis dans le cadre du Programme de prévention de la violence faite aux femmes est proportionné aux besoins particuliers de chaque organisme, le ministère doit :

- *s'assurer que les demandes de financement des organismes contiennent des informations pertinentes et suffisamment détaillées pour lui permettre de prendre des décisions éclairées;*
- *évaluer les demandes de financement d'un œil critique et s'assurer que les montants approuvés sont proportionnés à la demande et aux services réellement fournis.*

État actuel

Les services de vérification interne du ministère ont examiné un échantillon de dossiers du ministère et constaté que les informations contenues dans les demandes de financement n'étaient pas encore suffisamment pertinentes et détaillées pour lui permettre de prendre des décisions éclairées en matière de financement. Le ministère n'a donc pas donné suite à cette recommandation de façon satisfaisante.

Rapprochements annuels des dépenses relatives aux programmes

Recommandation

Pour que le processus de rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes (RADRP) pour le Programme de prévention de la violence faite aux femmes repère les dépenses inopportunes et non admissibles, ainsi que les excédents, et appuie mieux les décisions en matière de financement, le ministère doit :

- *définir clairement les dépenses admissibles et communiquer cette information aux organismes;*
- *s'assurer que les organismes fournissent, dans leur RADRP, des données financières suffisamment détaillées et liées aux états financiers vérifiés;*
- *examiner attentivement l'information fournie dans les RADRP et prendre les mesures de suivi nécessaires.*

État actuel

Le ministère reconnait la nécessité de vigoureux processus de responsabilisation financière et a pris des mesures pour améliorer le formulaire et le processus de rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes (RADRP). Par exemple, la documentation qu'il a remise aux organismes pour le RADRP de 2001-2002 contenait des définitions à jour des dépenses admissibles et non admissibles.

Cependant, le ministère ne s'assure pas encore que les RADRP soumis par les organismes renferment des informations suffisamment détaillées et pertinentes pour améliorer l'efficacité du processus de RADRP. Il n'est donc pas encore en mesure de cerner les dépenses inappropriées ou non admissibles. Quant aux fonds excédentaires, les surplus déclarés par les organismes eux-mêmes ont été retournés au ministère dans les 24 mois suivant la fin de l'exercice de chaque organisme, conformément à la politique du ministère.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION

4.06 – Subventions versées aux conseils scolaires pour l'éducation de l'enfance en difficulté

(Suivi de la section 3.06 du *Rapport annuel 2001*)

CONTEXTE

Environ 277 000 des plus de deux millions d'élèves fréquentant les écoles publiques de l'Ontario bénéficient de programmes et de services pour l'éducation de l'enfance en difficulté. Les points forts et les besoins des élèves en difficulté varient énormément, selon qu'il s'agit d'élèves surdoués ou d'élèves ayant besoin de soutien intense.

Pour l'année scolaire terminée le 31 août 2002, le ministère de l'Éducation a versé aux conseils scolaires des subventions pour l'éducation de l'enfance en difficulté de 1,37 milliard de dollars (soit une légère augmentation par rapport à l'année 2000-20001 au cours de laquelle il leur avait été alloué 1,36 milliard de dollars). Pour l'année scolaire 2002-2003, le montant atteignait 1,62 milliard de dollars. Ces subventions sont destinées à couvrir uniquement le coût supplémentaire de l'éducation des enfants ayant des besoins particuliers. D'autres subventions couvrent les coûts de base courants pour tous les élèves, y compris les élèves en difficulté. Bien que le ministère soit, en dernier ressort, responsable de la qualité du système éducatif de l'Ontario, il s'en remet aux conseils scolaires pour concevoir et offrir des programmes et services de qualité aux élèves.

Lors de notre vérification de 2001, nous avons examiné l'administration et la supervision par le ministère des subventions et des services pour l'éducation de l'enfance en difficulté, et avons visité certains conseils scolaires pour revoir et discuter avec eux des dépenses en matière d'éducation de l'enfance en difficulté et des pratiques de prestation de services. À l'époque, nous avions conclu que ni les conseils scolaires visités ni le ministère, qui était en train de mettre en oeuvre un plan pluriannuel afin de renforcer la responsabilité à l'égard des subventions et des services pour l'éducation de l'enfance en difficulté, n'avaient à leur disposition les renseignements et les processus nécessaires pour savoir si les services dans ce domaine étaient offerts efficacement, de façon économique et conformément aux exigences. Nous avons relevé en particulier ce qui suit :

- Les plans d'enseignement individualisés (PEI) que nous avons passés en revue ne répondaient ni aux exigences réglementaires ni aux attentes ministérielles. Or, ils sont essentiels pour permettre à chaque élève de recevoir l'éducation qui lui est nécessaire.

- Ni le ministère ni les conseils scolaires n'avaient mis en place les processus d'assurance de la qualité nécessaire pour s'assurer que les élèves en difficulté bénéficient des programmes et services appropriés.
- Les conseils scolaires ne recueillaient pas de renseignements suffisants et appropriés sur leurs dépenses et les services qu'ils offrent en matière d'éducation de l'enfance en difficulté pour appuyer les décisions prises par la direction des conseils scolaires ni pour permettre au ministère, aux conseillers scolaires et aux parents d'exercer une supervision efficace.
- Un bon nombre d'éducateurs s'inquiétaient du fait qu'il n'y avait pas suffisamment d'aides-enseignants ni d'enseignants-ressources spécialisés dans l'enfance en difficulté pour les aider à répondre aux besoins de leurs élèves.

Nous avons également examiné ce qu'il était advenu des 15 recommandations faites en 1994 par le Comité permanent des comptes publics à la suite de notre vérification précédente des programmes et services pour l'éducation de l'enfance en difficulté. Le ministère en avait mis en oeuvre quatre, progressait dans la mise en oeuvre de six autres, et ne s'était pas occupé des cinq dernières.

Nous avons fait un certain nombre de recommandations visant l'amélioration, et nous avons reçu l'engagement du ministère qu'il prendrait des mesures correctrices.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Depuis plusieurs années, le ministère opère des changements importants dans le système éducatif de l'Ontario. Ils sont destinés à en améliorer l'équité, la qualité, l'efficience et la responsabilité. La majeure partie de ces changements, comme le nouveau curriculum, le bulletin provincial et les examens provinciaux, sont destinés à profiter à tous les élèves. Les changements les plus significatifs, destinés particulièrement à l'éducation de l'enfance en difficulté, ont commencé à être mis en oeuvre en 1998. Par exemple, c'est en 2000 que l'on a donné aux conseils scolaires des normes de préparation des plans d'enseignement individualisés et de rapports publics des plans des conseils scolaires pour l'éducation de l'enfance en difficulté. Des mesures concernant les normes d'administration et de prestation des programmes et services destinés à l'éducation de l'enfance en difficulté ont été annoncées en janvier 2000 et devaient être mises en oeuvre à la fin de 2002.

En juin 2003, bien que le ministère ait fait des progrès, il faut encore mener à bonne fin un certain nombre de grandes initiatives avant que lui-même et les conseils scolaires puissent garantir que les subventions pour l'éducation de l'enfance en difficulté sont dépensées conformément aux attentes du ministère et que les élèves ayant des besoins particuliers bénéficient des programmes et services dont ils ont besoin.

Nous avons également examiné l'état des recommandations faites par le Comité permanent des comptes publics en 1994 et avons observé des progrès sensibles depuis notre vérification de 2001.

L'état de chacune de nos recommandations de 2001 est décrit ci-dessous.

PLANS D'ENSEIGNEMENT INDIVIDUALISÉS

Conformité aux directives et aux normes

Recommandation

Pour s'assurer que les services dont les élèves ont besoin pour faire des progrès satisfaisants puissent être offerts en temps opportun et de façon appropriée et que les conseils scolaires se conforment à la loi, aux règlements et aux politiques, le ministère doit :

- *utiliser les résultats des activités prévues de vérification de la conformité pour fournir aux conseils scolaires des exemples de bonnes pratiques pour la préparation rapide et efficace de plans d'enseignement individualisés;*
- *demander aux conseils scolaires de mettre en place des méthodes de surveillance de la conformité et de faire rapport des résultats de leur travail.*

État actuel

Le ministère a essentiellement mis en oeuvre la première partie de cette recommandation. Depuis notre vérification, il a terminé l'évaluation de la conformité d'un échantillon de plans d'enseignement individualisés (PEI) dans chacun des 72 conseils scolaires de la province. À la lumière des résultats de l'évaluation des 50 premiers conseils scolaires, il a publié, en septembre 2002, d'autres directives pour préciser certaines exigences auxquelles les conseils scolaires ne se conformaient pas et a mis au point et distribué un gabarit pour aider les conseils scolaires à répondre à ses attentes plus efficacement et régulièrement.

La deuxième partie de cette recommandation n'a pas été mise en oeuvre, et cela est préoccupant étant donné les résultats de l'évaluation de la conformité par le ministère. Les résultats de l'examen de la conformité des 72 conseils scolaires correspondaient à nos conclusions de 2001. La lettre envoyée par le ministère à tous les conseils scolaires en juin 2003, lettre récapitulant les résultats de l'examen de l'année pour les 22 derniers conseils scolaires, disait, en substance, que la principale préoccupation résidait dans le fait qu'un grand nombre de PEI ne décrivaient pas suffisamment bien le programme éducatif qui est clairement lié au curriculum de l'Ontario. Le ministère a aussi conclu, par exemple, qu'un grand nombre de PEI manquaient de précision dans un certain nombre de domaines, comme les objectifs des programmes, les stratégies, les méthodes d'évaluation, les aménagements, les connaissances et les aptitudes précises qui devaient être évaluées chaque trimestre, que la plupart des PEI n'indiquaient pas clairement qu'il y avait eu des consultations de parents d'élève, et que l'utilisation inappropriée de la terminologie dans la plupart des PEI entraînait une incapacité de communiquer le rapport entre le PEI d'un élève et son bulletin suivant.

Bien qu'exigeant déjà que les conseils scolaires élaborent un plan et fassent un rapport public sur la façon dont ils se conforment aux exigences du ministère pour les PEI, le ministère prévoyait de publier, à l'automne 2003, des directives plus précises à l'intention des conseils scolaires en ce qui concerne les mécanismes d'assurance de la qualité des plans.

Décisions prises en matière de services

Recommandation

Pour permettre aux éducateurs de posséder les renseignements nécessaires pour déterminer la meilleure façon de répondre aux besoins des élèves et pour aider les parents à évaluer la pertinence des services de soutien, le ministère doit demander aux conseils scolaires de résumer les raisons des décisions prises pour les services clés dans les plans d'enseignement individualisés et de fournir des explications lorsque l'élève ne fait pas les progrès attendus.

État actuel

Le ministère continuait à mettre en oeuvre cette recommandation. Il exige que les conseils scolaires incluent dans les plans d'enseignement individualisés des renseignements qui appuieraient les décisions en matière de services, comme les résultats des évaluations; cependant, selon les résultats des examens de la conformité par le ministère, les conseils scolaires ne se plient pas à ces exigences. On ne pourra dire que cette recommandation est suivie à la lettre que lorsque le ministère aura déterminé que tous les conseils scolaires ont mis en place les mécanismes efficaces d'assurance de la qualité pour leurs PEI, conformément à notre première recommandation.

Compte rendu des progrès des élèves

Recommandation

Pour permettre à tous les parents d'obtenir des rapports précis sur les progrès de leurs enfants, le ministère doit donner aux conseils scolaires des exemples de bonnes pratiques de compte rendu des progrès des élèves dont les objectifs d'apprentissage sont modifiés.

État actuel

Le ministère mettait actuellement en oeuvre cette recommandation. Les directives supplémentaires données aux conseils scolaires en septembre 2002 précisaient les exigences quant à la définition claire des buts et la modification des objectifs d'apprentissage des élèves. Cependant, on n'avait pas donné aux conseils scolaires d'exemples concrets de bonnes pratiques, et les PEI examinés en 2003 ne répondaient toujours pas aux attentes ministérielles à cet égard. Le ministère a fait savoir aux directeurs de l'éducation, en juin 2003, qu'il avait l'intention d'élaborer et de distribuer une version révisée du document intitulé *Éducation de l'enfance en difficulté : Guide pour les éducatrices et les éducateurs (partie E)* et des modèles de PEI tout faits. Ces documents seront

disponibles pour l'année scolaire 2003-2004. Bien que chaque PEI, comme son nom l'indique, soit individualisé, des modèles de plans tout faits aideront les intéressés à mieux effectuer leurs plans individualisés qui serviront d'instruments pour évaluer les progrès des élèves.

NORMES ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ DES PROGRAMMES

Application des plans d'enseignement individualisés et détection précoce des besoins des élèves

Recommandation

Pour s'assurer que les élèves puissent bénéficier au moment voulu de programmes et de services efficaces conformément aux normes et objectifs des programmes ministériels, le ministère doit :

- *demander aux conseils scolaires de mettre en oeuvre des systèmes informatisés d'assurance de la qualité et des méthodes relatives à leurs programmes et services d'intervention précoce pour l'éducation de l'enfance en difficulté et aider les conseils à le faire;*
- *examiner régulièrement les systèmes et méthodes adoptés par les conseils scolaires pour s'assurer qu'ils sont adéquats.*

État actuel

Le ministère n'avait encore aucun renseignement sur l'ampleur des mesures prises par les conseils scolaires pour recueillir des détails plus précis sur leurs programmes et services d'éducation de l'enfance en difficulté et les résultats obtenus. Les améliorations pourraient apparaître dans les plans de l'éducation de l'enfance en difficulté que les conseils scolaires sont tenus de préparer et de rendre publics tous les deux ans, mais les conseils scolaires ne devraient pas envoyer la dernière mise à jour des plans avant le 31 juillet 2003.

Depuis notre vérification, le ministère a lancé ses stratégies de lecture et de mathématiques au primaire pour aider les conseils scolaires à reconnaître et à aider, le plus tôt possible, les élèves ayant des difficultés en lecture et en mathématiques. Il a aussi commandé à la *Learning Disabilities Association of Ontario* la mise au point et l'essai d'un outil de dépistage et d'intervention ciblé pour les enfants de maternelle et de première année qui permettrait aux enseignants de déceler l'insuffisance de préparation à l'apprentissage et d'y porter remède. Vingt conseils scolaires ont participé à un projet pilote qui s'est terminé en juin 2003. Il portait principalement sur la lecture et l'adaptation sociale. Un outil pour les mathématiques sera élaboré au cours du présent exercice. Le ministère a l'intention d'examiner les résultats du projet pilote et d'y apporter toutes les modifications nécessaires avant de faire appliquer plus largement l'outil de dépistage et les interventions ciblées. Ce projet complète les initiatives du ministère dans le domaine de la lecture et des mathématiques au primaire.

L'une des principales réformes annoncées par le ministère en janvier 2000 était l'intention d'élaborer des normes de programme afin d'obtenir une qualité constante dans les programmes et services pour l'éducation de l'enfance en difficulté offerts par les conseils scolaires. Le ministère avait prévu d'élaborer et de publier d'ici 2003 les normes s'appliquant aux 12 catégories de difficultés d'apprentissage. En mai 2003, il a publié les normes de programme proposées qui s'appliqueraient à la planification et à la prestation de programmes pour l'éducation de l'enfance en difficulté de tous les élèves ayant des besoins particuliers.

De surcroît, le ministère a lancé un projet pilote comprenant dix conseils scolaires (anglophones et francophones, publics et catholiques, représentant toutes les régions de la province) pour essayer, sur le terrain, une approche de la planification et de la prestation de programmes pour l'éducation de l'enfance en difficulté basée sur les normes, en se servant pour ce test des normes s'appliquant à l'autisme. Ce projet pilote est destiné à permettre de reconnaître les activités et les changements clés nécessaires pour assurer l'amélioration de la qualité de la prestation des programmes et services et appuyer la mise en oeuvre efficace de toutes les normes de programme. Les normes ne seront pas finalisées et publiées avant que le projet pilote ne soit terminé et évalué.

Suivi du rendement et des résultats des élèves

Recommandation

Pour que le ministère et les conseils scolaires puissent évaluer l'efficacité des programmes et services de l'éducation de l'enfance en difficulté, le ministère doit :

- *demander aux conseils scolaires de résumer les progrès réalisés par les élèves ayant des besoins particuliers par rapport aux attentes et en rendre compte à l'échelle du conseil scolaire;*
- *mettre en place des méthodes de collecte de données sur les résultats postscolaires des élèves ayant des besoins particuliers et en rendre compte aux conseils scolaires et à la province.*

État actuel

Étant donné les points faibles des plans d'enseignement individualisé qu'a laissé apparaître l'examen de la conformité par le ministère, on voit qu'il y a eu peu de progrès quant à la mise en oeuvre de cette recommandation. Les conseils scolaires, dont le ministère avait examiné les dossiers, n'étaient pas capables de résumer les progrès faits par leurs élèves ayant des besoins particuliers, que ce soit individuellement ou collectivement.

L'Office de la qualité et de la responsabilité en éducation (OQRE) a donné aux conseils scolaires les résultats du Test de compétences linguistiques des écoles secondaires de l'Ontario de 2002 (février et octobre) passé par leurs élèves ayant des besoins particuliers. Ces données contiennent les résultats par catégorie de difficultés et les données sur les dispenses, reports, et type/fréquence d'aménagements. L'Office les a présentés au Conseil

consultatif de la ministre sur l'éducation de l'enfance en difficulté après les avoir communiqués aux conseils scolaires. Ils ont été utilisés pour aider le groupe de travail du ministère sur les élèves à risque à formuler ses recommandations. Celles-ci portent sur les problèmes de rendement des élèves qui risquent d'échouer à l'école, notamment les élèves ayant des besoins particuliers, et elles étaient mises en oeuvre au moment de notre suivi.

L'OQRE a aussi prodigué ses conseils aux éducateurs chargés d'administrer les évaluations provinciales. Grâce à cela, les évaluations pourraient être plus utiles pour suivre les progrès des élèves ayant des besoins particuliers, à condition de pouvoir regrouper les résultats selon la proportion d'élèves ayant des besoins particuliers dans chaque conseil scolaire et école qui :

- étudient afin d'atteindre les objectifs d'apprentissage du curriculum de l'Ontario pour leur année d'études et qui n'ont des besoins particuliers qu'en ce sens qu'ils demandent certains aménagements;
- étudient pour atteindre des objectifs d'apprentissage modifiés dans une ou plusieurs matières;
- sont dispensés des évaluations, notamment les élèves dont les objectifs sont différents de ceux du curriculum de l'Ontario.

D'après le ministère, un certain nombre de comités consultatifs sur l'éducation de l'enfance en difficulté des conseils scolaires de district ont utilisé les données des tests de l'OQRE relatifs aux élèves ayant des besoins particuliers comme base de discussion sur le rendement des élèves.

Toujours à l'appui de notre recommandation de septembre 2002, le Conseil consultatif de la ministre sur l'éducation de l'enfance en difficulté a recommandé au ministère d'investir dans une recherche appliquée sur ce type d'éducation afin de doter les conseils scolaires de la capacité de programmer et de planifier de façon économique. Le Conseil a conclu que l'utilisation efficiente et efficace des ressources ne serait possible que si les conseils scolaires avaient accès à des études démontrant comment les programmes pouvaient être offerts pour avoir l'impact maximum.

D'ici septembre 2003, le ministère prévoit d'attribuer à chaque élève un numéro unique d'éducation de l'Ontario et d'adopter d'autres systèmes d'information, ce qui aidera à recueillir des données sur les progrès et les résultats de tous les élèves, y compris ceux ayant des besoins particuliers, et à analyser le rendement et l'évolution conseil par conseil.

Fourniture de services professionnels

Recommandation

Pour que les élèves ayant des besoins particuliers puissent, conformément à la Loi sur l'éducation et aux règlements y afférents, *profiter de services professionnels appropriés, peu importe l'endroit de la province où ils habitent, le ministère doit :*

- *demander aux conseils scolaires de recueillir tous les renseignements sur les dossiers en attente et d'en faire le compte rendu;*
- *résoudre la question de la coordination des services avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.*

État actuel

Le ministère procède à la mise en oeuvre de cette recommandation. Les conseils scolaires sont tenus d'inclure tous les renseignements sur les dossiers en attente dans leurs plans pour l'éducation de l'enfance en difficulté, mais, comme on l'a déjà dit, ces plans ne sont attendus que le 31 juillet 2003, et donc, le ministère ne connaîtra pas l'étendue du problème avant de les avoir reçus et analysés.

Le ministère a versé aux conseils scolaires 10 millions de dollars supplémentaires, à dépenser avant le 31 mars 2003, pour réduire ou éliminer le nombre de dossiers en attente d'évaluations professionnelles. Le financement devait servir d'abord à évaluer les élèves ayant des besoins élevés qui peuvent être admissibles à un financement supplémentaire de soutien et à d'autres ressources.

En mars 2002, le ministère a créé un comité consultatif sur la coordination des services qui, lui-même, a désigné plusieurs groupes de travail chargés de s'occuper des services destinés précisément aux enfants ayant des besoins particuliers, tels que la planification de l'entrée à l'école, les services d'orthophonie, l'ergothérapie, la physiothérapie, les services psychosociaux et la technologie d'adaptation. Le comité est composé des représentants d'autres ministères concernés, des principaux services de santé, des conseils scolaires et des groupes de parents d'élèves. L'une des dernières initiatives a été le choix d'indicateurs de rendement pour une approche coordonnée des services qui permettraient au ministère de surveiller l'effet des améliorations de processus tout en donnant aux conseils scolaires la possibilité d'adapter des méthodes à leurs propres situations.

PLACEMENT ET COMPOSITION DES CLASSES

Recommandation

Pour pouvoir appuyer les décisions en matière d'affectation des ressources de soutien et aider les conseillers scolaires et le ministère à surveiller le soutien en salle de classe offert aux enseignants et aux élèves, le ministère doit :

- *demander aux conseils scolaires de recueillir des renseignements sur la composition des classes et les ressources de soutien disponibles dans chaque école et en faire rapport;*
- *analyser les renseignements pour déterminer l'ampleur des problèmes liés au soutien ou à la composition et prendre les mesures correctrices nécessaires.*

État actuel

Le ministère vient seulement de commencer à mettre en oeuvre cette recommandation. En janvier 2003, il a lancé son projet sur les données de l'éducation de l'enfance en difficulté pour répondre aux problèmes concernant la fiabilité et l'utilité des renseignements dont les conseils scolaires faisaient état. Le but du projet est d'examiner la pertinence des données actuellement recueillies par rapport aux décisions prises par le ministère et à sa responsabilité en matière d'éducation de l'enfance en difficulté, les écarts et chevauchements des différentes sources de données, et la possibilité de comparer les données d'un conseil scolaire à l'autre. L'un des objectifs du projet est d'améliorer l'organisation, la qualité et la possibilité de comparaison des renseignements que possède le ministère sur les élèves, le personnel enseignant, les programmes et les services de l'éducation de l'enfance en difficulté. Le ministère prévoit d'avoir rédigé ses recommandations d'ici l'automne 2003 et de mettre en oeuvre les exigences nouvelles ou modifiées à temps pour commencer à recueillir des renseignements pour l'année scolaire 2004-2005.

PLANIFICATION ET SUPERVISION DES PROGRAMMES ET SERVICES

Recommandation

Pour s'assurer que les programmes et les services des conseils scolaires pour l'enfance en difficulté sont efficaces et pour en obtenir l'assurance, le ministère doit améliorer ses normes concernant les plans pour l'éducation de l'enfance en difficulté afin qu'elles contiennent les exigences suivantes :

- *les conseillers scolaires, sur avis des Comités consultatifs sur l'enfance en difficulté, fixent des objectifs en matière de prestation de services pour la direction;*
- *la direction fait un compte rendu annuel sur le niveau de réalisation des objectifs de prestation de services et sur toute mesure correctrice nécessaire;*
- *les conseils scolaires disposent de systèmes et de méthodes pour s'assurer que les renseignements présentés dans les plans et les rapports de la direction sont exacts et complets.*

État actuel

Le ministère a décidé de repousser toute mesure découlant de cette recommandation jusqu'à ce qu'il ait pu revoir les plans des conseils scolaires pour l'éducation de l'enfance en difficulté attendus en 2003. Les normes du ministère concernant les plans pour l'éducation de l'enfance en difficulté des conseils scolaires ont été communiquées en septembre 2000 et sont entrées en vigueur pour les plans des conseils en 2001. Le ministère n'attendait pas la série suivante de plans des conseils scolaires avant le 31 juillet 2003. Lorsqu'il en aura terminé l'analyse, il demandera l'avis du Conseil consultatif de la ministre sur l'éducation de l'enfance en difficulté en vue de modifications aux normes pour les soumissions suivantes.

ÉTAT DE PRÉPARATION DU CORPS ENSEIGNANT

Recommandation

Pour s'assurer que les enseignants sont bien préparés à répondre aux besoins des élèves en difficulté, le ministère doit :

- *collaborer avec les intervenants en cause pour examiner les exigences sur le plan de l'expérience pratique initiale et du contenu des cours pour l'éducation de l'enfance en difficulté pour le brevet d'enseignement et veiller à ce qu'elles correspondent aux meilleures pratiques de préparation des enseignants à assumer leurs responsabilités;*
- *étudier la possibilité d'offrir aux éducateurs une installation de références à prix raisonnable et accessible sur Internet et d'acquérir ou de créer du matériel pédagogique adapté à l'âge des élèves en difficulté.*

État actuel

Des progrès sensibles ont été faits en ce qui concerne cette recommandation. L'Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario a terminé les révisions réglementaires de l'élément éducation de l'enfance en difficulté des programmes préalables destinées à faire en sorte que tous les enseignants diplômés aient une formation pédagogique leur permettant de répondre aux besoins particuliers des élèves, y compris des élèves ayant des difficultés de comportement, de communication, de développement intellectuel ou physique, ou des difficultés multiples. Bien que la nouvelle réglementation n'ait pas encore été votée, quelques facultés d'éducation imposent déjà l'obligation d'une expérience en matière d'éducation de l'enfance en difficulté dans leurs programmes de formation du corps enseignant. Le nouveau brevet d'enseignant comprend aussi une formation pour l'enseignement des élèves ayant des besoins particuliers.

De plus, le 12 décembre 2002, l'Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario a obtenu le pouvoir réglementaire de donner son agrément aux programmes de formation des enseignants. L'agrément est destiné à garantir une qualité constante et le respect des normes professionnelles dans les établissements offrant ces programmes.

L'Ordre a aussi entièrement remanié les cours de qualification supplémentaire que les enseignants doivent suivre pendant le nouveau programme obligatoire d'apprentissage professionnel de cinq ans à compter de 2003, et a considérablement élargi la part donnée aux cours pour l'éducation de l'enfance en difficulté.

Également en 2003, le ministère a publié une nouvelle version sur CD-ROM du *Curriculum Unit Planner* pour les enseignants qui contient un *Special Education Companion*. Celui-ci comprend des stratégies pédagogiques, des suggestions et des aménagements pour la plupart des catégories de difficultés, ainsi que des liens Internet à des renseignements et à des ressources sur le Web.

FINANCEMENT DE L'ÉDUCATION DE L'ENFANCE EN DIFFICULTÉ

Recommandation

Pour rehausser la capacité des conseillers scolaires, des comités consultatifs sur l'enfance en difficulté, des parents et du ministère à rendre les administrateurs des conseils scolaires responsables d'utiliser les fonds de l'éducation de l'enfance en difficulté de manière économique et pour pouvoir mieux s'assurer de la pertinence et de l'équité de la formule de financement de l'éducation de l'enfance en difficulté, le ministère doit :

- *demander aux conseils scolaires de déclarer le coût intégral de l'éducation de l'enfance en difficulté, selon les principales activités et fonctions, et de fixer des normes permettant de comparer les renseignements déclarés d'un conseil à l'autre;*
- *obtenir des assurances concernant la fiabilité des rapports;*
- *analyser les renseignements déclarés, déterminer les raisons des écarts importants dans les dépenses et prendre des mesures, le cas échéant.*

État actuel

Le ministère mettait en oeuvre cette recommandation. Il a terminé le processus de validation du nombre d'élèves ayant des besoins élevés et nécessitant un soutien intensif dans chaque conseil scolaire, et procédé aux derniers redressements financiers.

Dans le cadre du projet susmentionné sur les données de l'éducation de l'enfance en difficulté, le ministère a collaboré avec les conseils scolaires afin de résoudre les problèmes liés à la fiabilité et à la possibilité de comparaison des données sur les dépenses. En avril 2003, il a envoyé aux conseils scolaires de nouvelles instructions sur la déclaration des dépenses dans le domaine de l'éducation de l'enfance en difficulté, instructions qui clarifiaient les exigences et définitions en matière de renseignements sur les dépenses. Les nouvelles exigences s'appliquent à compter de l'année scolaire 2003-2004. Par conséquent, le ministère n'aura pas de renseignements plus fiables et faciles à comparer avant l'automne 2004. Il faudra encore plus longtemps pour obtenir des données sur les dépenses en matière de programmes et d'activités, car un grand nombre de conseils scolaires n'ont pas mis en place les systèmes nécessaires pour les fournir.

MINISTÈRE DES FINANCES

4.07 – Fonds de réinvestissement communautaire

(Suivi de la section 3.07 du *Rapport annuel 2001*)

CONTEXTE

Le 1er janvier 1998, dans le cadre d'une initiative baptisée « remaniement des services locaux » (RSL), des responsabilités associées à 16 programmes gouvernementaux et des coûts connexes de quelque 3 milliards de dollars ont fait l'objet d'un remaniement entre la province et les municipalités de l'Ontario. Le transport municipal, le logement public, l'aide sociale, la santé publique, les services policiers et les services d'ambulances terrestres étaient au nombre de ces programmes. Pour aider les municipalités à assumer les coûts des programmes qui leur avaient été transférés, la province a pris à sa charge des coûts d'éducation d'environ 2,5 milliards de dollars qui étaient financés auparavant par les municipalités à même les impôts fonciers perçus. En permettant aux municipalités de conserver la totalité des impôts fonciers perçus, la province a créé une « marge fiscale » pour les municipalités.

Le Fonds de réinvestissement communautaire (FRC) a été créé en 1998 pour faire en sorte que le remaniement des services locaux n'ait aucune incidence sur les recettes des municipalités en versant tous les ans un montant pour combler l'écart entre les coûts nets transférés dans le cadre du remaniement des services locaux et la marge fiscale des municipalités. Les montants versés depuis 1998 aux municipalités admissibles au Fonds de réinvestissement communautaire atteignent environ 3,1 milliards de dollars, ce qui comprend un montant de 623 millions de dollars à verser au cours de l'exercice 2002-2003. Un montant de 561 millions de dollars, comprenant la prime et l'aide complémentaire du Fonds de réinvestissement communautaire, a été versé durant l'exercice 2000-2001.

Dans notre *Rapport annuel 2001*, nous sommes arrivés à la conclusion que le ministère ne disposait pas de procédures lui permettant de mesurer la capacité du Fonds de réinvestissement communautaire à réaliser l'objectif de non-incidence sur les recettes et d'en rendre compte. Par ailleurs, nous avons constaté que le Fonds ne garantissait pas la non-incidence continue du remaniement des services locaux sur les recettes, qu'il s'agisse des municipalités prises dans leur ensemble ou individuellement, et que ce problème s'accentuait. En fait, la divergence se constatait dans les deux sens, certaines municipalités profitant dans une large mesure du remaniement tandis que d'autres y perdaient. Nous avons conclu que le Fonds de réinvestissement communautaire, tel qu'il se présentait à l'époque de notre vérification, allait à l'encontre de son objectif d'assurer la non-incidence sur les recettes. Plus précisément :

- Les coûts admissibles du RSL pour ce qui est des programmes entièrement transférés avaient été gelés au niveau auquel ils étaient au moment du transfert. En conséquence, les coûts réels engagés par les municipalités pour assurer la prestation des programmes n'étaient pas pris en compte dans le calcul des droits au Fonds de réinvestissement communautaire.
- La formule d'allocation du Fonds de réinvestissement communautaire tient compte uniquement des coûts du remaniement des services locaux après déduction d'un montant approximatif de 500 millions de dollars par année au titre de l'objectif de réduction des dépenses imposé par la province, lequel correspond à un pourcentage des dépenses municipales totales qui varie en fonction de la population de la municipalité, mais le ministère n'avait pas suffisamment de données empiriques ou analytiques à l'appui de cette approche. Par ailleurs, puisque l'administration de coûts de 1,3 milliard de dollars associés aux programmes visés par le remaniement des services locaux continuait de relever de la province, l'objectif de réduction des dépenses posait aux municipalités le défi de réaliser des économies au sein de programmes sur lesquels elles n'exerçaient aucun contrôle.
- En raison de la complexité de la formule de financement du Fonds de réinvestissement communautaire, l'objectif de réduction des dépenses n'avait eu aucun effet dans quelque 72 municipalités qui bénéficiaient de gains annuels inespérés à la suite du remaniement des services locaux. D'autres municipalités subissaient des répercussions financières négatives importantes.
- Le ministère a omis d'actualiser la marge d'impôt scolaire sur les biens résidentiels, qui est une composante de la formule de financement du Fonds de réinvestissement communautaire, pour tenir compte des changements récents des données d'évaluation foncière, y compris les changements découlant de la toute dernière évaluation à la valeur actuelle effectuée dans l'ensemble de la province. L'actualisation de la marge fiscale de la formule de financement du Fonds de réinvestissement communautaire aurait augmenté les droits des municipalités au Fonds de réinvestissement communautaire dans certains cas et les aurait réduits dans d'autres cas.

En ce qui a trait à l'administration des programmes, même si nous sommes arrivés à la conclusion que l'ensemble des contrôles et des procédures du système permettait de garantir que les versements du Fonds de réinvestissement communautaire étaient approuvés et traités comme il se doit, nous avons recommandé que le ministère améliore ses efforts de surveillance de l'utilisation que faisaient les municipalités des montants reçus du Fonds de réinvestissement communautaire, instaure des procédures pour récupérer ou réduire au minimum les versements excédentaires de ce Fonds et fournisse plus rapidement aux municipalités les renseignements le concernant.

Le ministère a répondu à nos recommandations en s'engageant à prendre des mesures correctrices ou à tenir compte de nos recommandations dans le cadre de son examen actuel du programme du Fonds de réinvestissement communautaire.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère des Finances nous a informés qu'il a tenu compte de toutes les recommandations que nous avons formulées dans notre *Rapport annuel 2001*. Son intervention s'est traduite par des améliorations administratives de certaines composantes du programme, ainsi que par l'engagement d'actualiser tous les ans les données sur les programmes actifs qui lui servent à déterminer l'admissibilité au financement. Le ministère nous a également informés qu'il a donné suite à certaines recommandations en obtenant du gouvernement la confirmation de son cadre de politique pour le Fonds de réinvestissement communautaire. Nous présentons ci-dessous l'état actuel de chacune de nos recommandations.

NON-INCIDENCE SUR LES RECETTES

Recommandation

Pour que le soutien financier municipal futur continue de répondre aux objectifs de soutien municipal généraux du gouvernement, le ministère doit collaborer avec le ministère des Affaires municipales et du Logement et intégrer à son approche une évaluation :

- *des changements des besoins sur le plan de la prestation locale des services;*
- *de la capacité d'imposition municipale actuelle.*

Si, à la suite de l'examen du Fonds de réinvestissement communautaire, le ministère décide de maintenir ce mode de financement municipal, il doit élaborer des indicateurs de rendement pour mesurer la réalisation de l'objectif de non-incidence sur les recettes de façon continue. Pour être en mesure de faire cette évaluation et d'évaluer également les éléments de la formule de calcul du FRC qui ont des effets contraires, le ministère doit se pencher sur les points suivants dans le cadre de son examen :

- *la mesure dans laquelle le Fonds de réinvestissement communautaire tient compte des coûts réels engagés dans le cadre du remaniement des services locaux;*
- *le rapprochement des coûts prévus et des coûts réels à la fin de chaque exercice et les ajustements subséquents des versements;*
- *l'imposition des objectifs de réduction des dépenses à l'échelle de la province d'après des données analytiques et empiriques;*
- *les répercussions de l'utilisation de données d'évaluation foncière à jour pour calculer la marge fiscale municipale.*

État actuel

En 2001, avant la publication de notre rapport, le ministère a mené un examen du programme du Fonds de réinvestissement communautaire. Dans le cadre de cet examen, il a tenu des consultations auprès des municipalités pour déterminer s'il fallait maintenir le modèle de financement actuel ou adopter un autre modèle. Se fondant sur les

commentaires reçus, le gouvernement a décidé de maintenir le Fonds de réinvestissement communautaire tout en lui apportant quelques améliorations de nature administrative.

Nous croyons comprendre que la poursuite du mode de financement municipal au moyen du Fonds de réinvestissement communautaire a été reconfirmée par le gouvernement. Malgré les préoccupations que nous avions soulevées, le ministère maintient que l'objectif de non-incidence sur les recettes a été atteint au moyen de l'application de la formule servant au calcul du financement de base du Fonds de réinvestissement communautaire, à savoir que les municipalités, dont les coûts du RSL dépassent les recettes tirées de l'impôt foncier résidentiel qui leur ont été octroyées en 1998, sont admissibles à une subvention de base du Fonds. Les montants accordés d'après ce calcul témoignent de la politique gouvernementale et représentent, suivant la définition du ministère, l'indicateur de rendement de l'objectif de non-incidence sur les recettes.

En ce qui a trait à notre préoccupation à l'égard du fait que les coûts des programmes entièrement transférés (c'est-à-dire les programmes dont l'administration ne relève plus de la province et dont les coûts ne sont pas partagés) avaient été gelés au niveau où ils étaient au moment du transfert, le ministère a indiqué qu'il continuait d'en être ainsi pour la majorité des programmes entièrement transférés, notamment les sociétés d'aide à l'enfance, le logement public, les aéroports, les inspections des fosses septiques, les recettes fiscales brutes et l'évaluation foncière. Le ministère nous a informés, toutefois, que les programmes de remise fiscale sur les exploitations agricoles, sur les forêts aménagées et sur les terres protégées, qui avaient été entièrement transférés, ont maintenant été reclassifiés comme programmes « actifs ». Les coûts du RSL qui sont associés à ces programmes continueront donc d'être actualisés tous les ans. Par ailleurs, depuis notre vérification, la province a repris entièrement à sa charge les coûts de fonctionnement et d'immobilisations se rapportant au Réseau GO. Elle assume, en outre, le tiers des coûts de financement des immobilisations concernant le transport municipal (les coûts de fonctionnement demeurent toutefois gelés).

En ce qui concerne notre préoccupation à l'égard du fait que les évaluations à la valeur actuelle (ÉVA) utilisées par les municipalités pour calculer les impôts fonciers, et sur lesquelles repose le calcul de la marge fiscale des municipalités servant à financer les coûts du RSL, n'avaient pas été actualisées à la suite des changements récents de l'ÉVA, le gouvernement a décidé qu'il n'actualiserait pas la marge fiscale des municipalités pour tenir compte de ces changements. Le ministère nous a toutefois informés que les coûts du RSL relatifs aux programmes de remise fiscale sur les exploitations agricoles, sur les forêts aménagées et sur les terres protégées continueraient d'être mis à jour pour tenir compte des données les plus récentes de l'ÉVA.

Un troisième objet de préoccupation soulevé dans notre *Rapport annuel 2001* était le fait que le gouvernement imposait aux municipalités la réalisation d'objectifs variables de réduction des dépenses (en fonction de la population de la municipalité) dans le cadre du calcul des droits au Fonds de réinvestissement communautaire, sans s'assurer d'abord que ces objectifs reposaient sur des données empiriques ou analytiques pertinentes. Le

ministère nous a informés que le gouvernement a confirmé, à la suite d'un examen, que la formule de calcul initiale du Fonds de réinvestissement communautaire, qui inclut des objectifs de réduction des dépenses municipaux, continuera d'être appliquée pour établir la subvention de base des municipalités dans le cadre du Fonds. Les objectifs de réduction des dépenses imposés aux municipalités sont ainsi les mêmes depuis 1998.

PRIME DU FONDS DE RÉINVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE ET AIDE COMPLÉMENTAIRE

Recommandation

Le ministère doit examiner à intervalles réguliers la prime et l'aide complémentaire octroyées dans le cadre du Fonds de réinvestissement communautaire pour s'assurer que ces composantes répondent aux objectifs du gouvernement.

État actuel

Les versements du Fonds de réinvestissement communautaire pour 2002 comprenaient la prime et l'aide complémentaire. De plus, le gouvernement a versé une prime de transition pour compenser toute réduction des droits au FRC découlant de la diminution des coûts d'immobilisations du transport municipal et des coûts du Réseau GO à la suite de la reprise en charge de ces programmes par la province. Le ministère nous a informés que le gouvernement a examiné et approuvé le maintien de ces composantes du FRC. Le financement accordé aux municipalités témoigne donc de cette politique.

ADMINISTRATION DES PROGRAMMES

Surveillance des municipalités

Recommandation

Si le Fonds de réinvestissement communautaire est maintenu sous sa forme actuelle, le ministère doit prendre les mesures suivantes pour que les municipalités respectent les exigences du programme :

- *examiner les soldes de l'encaisse et des fonds de roulement des municipalités afin de s'assurer que les montants reçus du Fonds de réinvestissement communautaire sont affectés aux fins prévues par le gouvernement;*
- *effectuer un suivi auprès de toutes les municipalités qui ont déclaré des augmentations d'impôts entre 1999 et 2000 pour connaître les raisons de ces augmentations;*
- *vérifier si les municipalités qui bénéficient de gains inespérés en font profiter les contribuables.*

Afin qu'il n'y ait pas de répercussions négatives sur la planification budgétaire municipale, le ministère doit en outre collaborer avec les municipalités et avec le ministère des Affaires

municipales et du Logement pour déterminer s'il serait pertinent de permettre aux municipalités d'affecter les montants reçus du Fonds de réinvestissement communautaire aux réserves municipales et, le cas échéant, dans quelles circonstances elles pourraient le faire.

État actuel

À la suite de notre vérification de 2001, le gouvernement a abandonné sa politique visant à empêcher les municipalités d'affecter aux réserves municipales les montants reçus du Fonds de réinvestissement communautaire. Il considère maintenant que la décision d'utiliser immédiatement ou non ces montants relève des municipalités. Le ministère a en outre simplifié ses exigences de déclaration pour les municipalités en 2002 et 2003 en éliminant le chevauchement des demandes d'information.

En outre, le ministère considère maintenant que la surveillance de l'utilisation que font les municipalités des montants reçus du Fonds de réinvestissement communautaire porte atteinte à leur autonomie et est susceptible de limiter leurs décisions budgétaires. Étant donné que les municipalités doivent d'abord rendre des comptes aux contribuables locaux, le ministère estime que cette responsabilité est en soi un outil de surveillance. Le ministère ne prévoyait donc pas d'effectuer un suivi auprès des municipalités pour déterminer si les augmentations d'impôts déclarées par celles-ci respectaient les exigences du programme du Fonds de réinvestissement communautaire et si les municipalités qui bénéficiaient de gains annuels inespérés à la suite du remaniement des services locaux en faisaient bénéficier leurs contribuables.

Trop-payés

Recommandation

Afin que les versements du Fonds de réinvestissement communautaire soient effectués dans l'esprit du principe d'économie, le ministère, dans le cadre de son examen, doit envisager de récupérer les trop-payés du Fonds de réinvestissement communautaire ou élaborer une stratégie visant à réduire ces cas au minimum.

État actuel

À la suite de notre vérification de 2001, le gouvernement prévoyait initialement d'ajuster les droits au Fonds de réinvestissement communautaire pour 2003 des municipalités qui avaient reçu des fonds en trop en 2001. Le processus aurait toutefois accordé suffisamment de temps aux municipalités visées par une réduction des versements du Fonds de réinvestissement communautaire pour prévoir cette diminution dans leur budget. Les municipalités avaient été avisées de la réduction dans une lettre signée conjointement par les sous-ministres des Finances et des Affaires municipales et du Logement en novembre 2001.

Le gouvernement a toutefois décidé par la suite de maintenir les versements de 2003 du Fonds de réinvestissement communautaire au même niveau qu'en 2002. Il n'y a donc pas eu de recouvrement des trop-payés des années précédentes.

Exigences de déclaration municipale

Recommandation

Afin d'améliorer la capacité des municipalités à prévoir avec exactitude les montants qu'elles recevront de la province au moment où elles fixent leurs taux d'imposition et à déclarer ces montants de façon précise dans leurs états financiers de fin d'exercice, le ministère doit s'efforcer de fournir plus rapidement aux municipalités les renseignements concernant les montants auxquels elles ont droit dans le cadre du Fonds de réinvestissement communautaire.

État actuel

Le ministère s'est engagé à informer les municipalités des montants auxquels elles ont droit dans le cadre du Fonds de réinvestissement communautaire avant le début de chaque exercice municipal. Par conséquent, ces montants sont maintenant annoncés au mois d'octobre. À l'automne 2001, les municipalités ont été avisées du montant auquel elles auraient droit en 2002 et il en a été de même à l'automne 2002 pour les montants applicables à 2003.

Le ministère nous a informés qu'il a aussi amélioré la transparence des données relatives au Fonds de réinvestissement communautaire. Auparavant, les données du rapprochement de fin d'exercice pour certains programmes reposaient sur des estimations provisoires des coûts des programmes. À la suite des améliorations administratives apportées en 2001, les versements du Fonds de réinvestissement communautaire font maintenant l'objet d'un rapprochement avec les coûts finals réels du RSL associés aux programmes actifs pour toutes les municipalités.

MINISTÈRE DES FINANCES

4.08 – Taxes sur l'essence, sur les carburants et sur le tabac

(Suivi de la section 3.08 du *Rapport annuel 2001*)

CONTEXTE

Pour l'exercice 2002-2003, le ministère a perçu un montant total de 4,2 milliards de dollars au titre des taxes de consommation sur l'essence, sur les carburants et sur le tabac. Le montant des taxes perçues pour l'exercice 2000-2001 s'élevait à 3,25 milliards de dollars, soit 6,7 % environ des recettes fiscales totales de la province.

En 2001, nous sommes arrivés à la conclusion que les politiques, les procédures et les systèmes de technologie du ministère ne lui permettaient pas d'obtenir les renseignements qui l'auraient assuré que toutes les taxes dues sur l'essence, sur les carburants et sur le tabac étaient déclarées et versées conformément aux exigences de la loi.

En ce qui concerne la perception des taxes sur l'essence et sur les carburants, nous avons constaté que le ministère n'avait pas :

- obtenu de l'information sur la quantité d'essence et de carburant diesel produite en Ontario et effectué un rapprochement avec les ventes déclarées pour s'assurer que la taxe était versée sur toute la production d'essence et de carburant, exception faite des ventes légitimement exonérées de taxe;
- comparé à intervalles réguliers les déclarations de ventes et d'achats exonérés de taxe entre percepteurs, qui portent sur des milliards de dollars, pour s'assurer que les écarts importants étaient résolus de façon adéquate ou qu'ils faisaient l'objet d'une cotisation;
- vérifié la complétude et l'exactitude des déclarations d'importations et d'exportations en les comparant aux renseignements externes fournis par les transporteurs interterritoriaux, y compris les sociétés de pipeline.

En ce qui concerne la perception des taxes sur le tabac, nous avons constaté ce qui suit :

- le ministère n'obtenait pas l'information sur la quantité de cigarettes produites en Ontario pour la comparer aux ventes de cigarettes déclarées et s'assurer ainsi que la taxe était versée sur la production totale de cigarettes, exception faite des ventes légitimement exonérées de taxe;
- un système plus efficace pour marquer les cigarettes libérées de taxe s'imposait;

- la complétude et l'exactitude des déclarations d'importations et d'exportations de tabac n'étaient pas vérifiées à la lumière des renseignements externes fournis, notamment ceux fournis par les transporteurs interterritoriaux de produits du tabac;
- il n'y avait aucune assurance que la taxe sur les produits du tabac importés par des importateurs non inscrits était déclarée et versée;
- le ministère se devait d'examiner la pertinence d'instaurer un système d'allocation pour la vente de cigares exonérés de taxe dans les réserves indiennes, semblable à celui qui existe pour les cigarettes.

Au moment de notre vérification, nous avons fait des recommandations à des fins d'amélioration à l'égard de chacun de ces aspects et le ministère s'est engagé à apporter les mesures correctives nécessaires.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

En juin 2003, le ministère nous a fait part de l'état actuel des mesures prises à l'égard de chacune de nos recommandations. Nous sommes heureux de constater que le ministère, à de nombreux égards, semble avoir fait des progrès considérables dans la mise en œuvre des mesures correctives nécessaires, comme on peut le voir ci-après.

TAXES SUR L'ESSENCE ET SUR LE CARBURANT DIESEL

Production d'essence et de carburant diesel

Recommandation

Afin de garantir que toute la production ontarienne d'essence et de carburant diesel est déclarée à titre de ventes taxables ou exonérées de taxe, le ministère doit demander aux entreprises de raffinage de fournir de l'information sur la production d'essence et de carburant diesel, la comparer aux ventes taxables et exonérées de taxe déclarées et vérifier à intervalles réguliers l'exactitude des renseignements fournis sur la production.

État actuel

Le ministère a réexaminé les incidences de cette recommandation sur le plan juridique et établi qu'il fallait un pouvoir législatif pour exiger des entreprises de raffinage qu'elles fournissent de l'information sur la production. L'article 2.1 de la *Loi de la taxe sur les carburants* et l'article 2.1 de la *Loi de la taxe sur l'essence* prévoient donc maintenant de nouvelles exigences d'inscription pour les fabricants depuis le 1er juillet 2003. Un bulletin expliquant les exigences d'inscription a été publié en février 2003. Les exigences de déclaration spécifiques seront énoncées dans un autre bulletin qui sera publié au moment du dépôt des règlements qui préciseront les détails à déclarer.

La mise en œuvre des exigences de déclaration devrait prendre environ 12 mois à compter de l'établissement des exigences si l'on adopte un système manuel d'inscription et de déclaration ou 24 mois si l'on met au point un système électronique plus efficace. Le financement et la disponibilité des ressources en technologie de l'information pourraient avoir un impact sur ces délais estimatifs.

Traitement des déclarations de taxes sur l'essence et sur le carburant diesel – Ventes et achats exonérés de taxe entre percepteurs

Recommandation

Pour s'assurer que les justes montants de taxe sur l'essence et sur le carburant diesel sont déclarés et versés, le ministère doit :

- *vérifier l'exactitude des déclarations de ventes et d'achats exonérés de taxe entre percepteurs et s'assurer que les écarts importants sont repérés et qu'ils font l'objet d'un suivi et d'une cotisation, le cas échéant;*
- *communiquer clairement ce qui constitue une vente.*

État actuel

Le ministère a défini des mécanismes de responsabilisation et de déclaration plus rigoureux et en a discuté avec les intervenants de l'industrie. Ces discussions ont révélé l'existence de problèmes d'ordre pratique en ce qui concerne les déclarations de vente, notamment la nécessité d'inclure un identificateur sur les contrats de « swap » (dans le cadre desquels les percepteurs échangent des produits pétroliers en nature) de façon que l'information contenue dans les contrats puisse figurer sur les factures.

Le ministère a élaboré une ébauche de bulletin qui traite des préoccupations soulevées par les intervenants de l'industrie au cours des discussions susmentionnées. Le bulletin devrait être publié avant la fin de 2003, en attendant d'autres consultations avec l'industrie et la résolution des obstacles techniques à la mise en œuvre des exigences de déclaration.

Traitement des déclarations de taxes sur l'essence et sur le carburant diesel – Importations et exportations d'essence et de carburant diesel

Recommandation

Afin de s'assurer que toutes les importations et les exportations d'essence et de carburant diesel sont comptabilisées et que le juste montant de taxe est déclaré et versé, le ministère doit :

- *veiller à ce que tous les percepteurs de taxes sur l'essence et le carburant diesel et les transporteurs interterritoriaux, y compris les sociétés de pipeline, fournissent les renseignements exigés par la loi;*

- *vérifier l'exactitude des importations et des exportations déclarées en les comparant aux renseignements fournis par les transporteurs interterritoriaux. Lorsqu'on repère des écarts importants, il faut faire enquête et les résoudre dans les plus brefs délais;*
- *fournir à l'Agence des douanes et du revenu du Canada une liste à jour des importateurs inscrits pour faire en sorte que les importateurs non inscrits versent la taxe applicable au moment de l'importation;*
- *élaborer les formulaires nécessaires pour les déclarations de taxe des transporteurs interterritoriaux par pipeline.*

État actuel

Le ministère nous a informés que les exigences de déclaration imposées aux percepteurs et aux transporteurs interterritoriaux, y compris les sociétés de pipeline, à l'égard des importations et des exportations ont été portées à l'attention des inscrits qui ne respectent pas ces exigences. Un bulletin expliquant les exigences imposées aux transporteurs, y compris les sociétés de pipeline, a été publié en avril 2003. De plus, le projet de loi 198 a instauré des pénalités plus efficaces pour le défaut de produire les déclarations de vente et les déclarations des transporteurs.

Afin de faciliter la vérification des renseignements déclarés, le ministère étudiait, au moment de notre suivi, des solutions électroniques pour la prestation des services dans le cadre de l'initiative de déclaration électronique du Canadian Fuel Tax Project (organisme chargé de simplifier et de normaliser l'administration des taxes sur les carburants dans tous les territoires de compétence canadiens).

La Direction des services juridiques du ministère a examiné la version actualisée d'une entente de perception à la frontière de la taxe sur les produits pétroliers. L'entente comprend une disposition portant sur l'échange de renseignements à intervalles réguliers entre l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) et le ministère. La version finale de l'entente est censée être prête d'ici la fin de l'exercice 2003-2004. L'entente doit garantir que l'ADRC dispose de renseignements à jour sur les importateurs inscrits pour permettre de percevoir les taxes auprès des importateurs non inscrits.

Les formulaires et les échéanciers pour les déclarations de taxe des transporteurs interterritoriaux par pipeline ont été mis au point et sont maintenant utilisés.

Remboursements de la taxe sur l'essence

Recommandation

Afin de garantir que seules les ventes d'essence admissibles sont exonérées de taxe, le ministère doit examiner les bons de vente soumis par les percepteurs aux fins de remboursement pour s'assurer de leur complétude et du caractère raisonnable des exemptions demandées à la lumière des risques évalués et effectuer un suivi des bons contestables ou incomplets pour déterminer si les achats sont bel et bien admissibles à l'exonération de taxe.

État actuel

Le ministère nous a informés que l'examen des demandes de remboursement contenues dans les déclarations des percepteurs effectué au moyen de techniques de sondage basées sur le risque avait été suspendu au cours de notre vérification en 2001 parce que les ressources concernées avaient été réaffectées à d'autres activités. Le ministère nous a informés que l'examen a repris en juin 2001 et que les demandes de remboursement continuent de faire l'objet d'une surveillance. Huit avertissements ont ainsi été émis à des détaillants qui n'avaient pas respecté les exigences; ces détaillants doivent maintenant transmettre leurs déclarations et les bons de vente à l'appui directement au ministère.

Le ministère nous a également informés qu'il examine maintenant de près les bons de vente qui lui sont soumis par des détaillants qui ont déjà présenté des demandes de remboursement contestables.

Permis d'acquisition de carburant

Recommandation

Pour garantir que le carburant diesel exonéré de taxe acheté par les titulaires d'un permis d'acquisition de carburant sert uniquement aux fins admissibles, le ministère doit :

- *surveiller et évaluer le caractère raisonnable des achats de carburant diesel exonérés de taxe déclarés par les titulaires d'un permis d'acquisition de carburant;*
- *effectuer des vérifications ou inspections à intervalles réguliers de tous les genres d'installations des titulaires de permis, à la lumière des risques évalués.*

État actuel

Le ministère nous a informés qu'il examine maintenant tous les ans le renouvellement des permis d'acquisition de carburant servant à acheter du carburant diesel exonéré de taxe à des fins de conditionnement du kérosène et qu'il effectue des inspections sur place des installations des titulaires de permis dans les cas où il est impossible de confirmer que les pratiques commerciales actuelles sont appropriées.

Le ministère nous a également informés qu'il a passé en revue, avant le cycle de renouvellement des permis de 2002, les 163 comptes de titulaires de permis qui achètent du carburant exonéré de taxe à des fins de torréfaction du tabac. Seulement 86 permis ont été renouvelés. Les inspecteurs ont rendu visite à environ 30 des 86 torréfieurs de tabac dont le permis a été renouvelé et constaté que le processus de torréfaction avait changé et que le nouveau processus ne nécessitait plus de carburant diesel non coloré. Le ministère a annulé depuis le reste des permis des torréfieurs de tabac.

Par ailleurs, le ministère participe au sous-projet du Canadian Fuel Tax Project sur les ventes exonérées de taxe pour déterminer d'autres méthodes d'administration de ces ventes.

TAXE SUR LE TABAC

Traitement des déclarations de taxe sur le tabac – Production et contrôle des cigarettes

Recommandation

Le ministère doit veiller à ce que tous les fabricants de cigarettes :

- *soumettent les annexes exigées dans lesquelles ils doivent indiquer la quantité de cigarettes marquées pour l'Ontario produite, expédiée et en main;*
- *fournissent de l'information sur la quantité de bandes jaunes détachables acquises et utilisées.*

Le ministère doit ensuite utiliser ces renseignements pour évaluer le caractère raisonnable des ventes taxables déclarées.

État actuel

Le ministère nous a informés que tous les fabricants inscrits ont été avisés de leur obligation de produire les annexes appropriées sur la distribution et les ventes de stock avec leurs déclarations mensuelles et qu'ils le font maintenant sur une base régulière. À la suite de la réception des déclarations, le personnel du ministère compare automatiquement les deux annexes et effectue le suivi de tous les écarts.

Des modifications de la *Loi de la taxe sur le tabac* exigent que les fabricants de bandes détachables rendent compte de la fabrication et de la vente de ces bandes et restreignent les ventes aux fabricants inscrits. Les modifications exigent également que les fabricants de cigarettes achètent des bandes détachables uniquement auprès des fabricants qui ont obtenu un permis de fabrication du ministère et que tous les titulaires de permis rendent compte des bandes détachables en leur possession et prennent des mesures raisonnables pour les conserver en sécurité. Toutefois, au moment de notre suivi, les modifications n'avaient pas été proclamées et n'étaient donc pas en vigueur.

Traitement des déclarations de taxe sur le tabac – Importations et exportations de tabac

Recommandation

Pour s'assurer que les rapports sur les importations et les exportations de produits du tabac sont complets et exacts et que le juste montant de taxe est déclaré et versé, le ministère doit :

- *obtenir les renseignements exigés de tous les transporteurs interterritoriaux ou, en l'absence de tels renseignements, se procurer d'autres documents à l'appui, comme les déclarations des douanes, pour évaluer la complétude et l'exactitude des rapports sur les importations et les exportations;*

- *obtenir à intervalles réguliers de l'Agence des douanes et du revenu du Canada des renseignements détaillés sur les produits du tabac importés par les importateurs non inscrits pour déterminer si le juste montant de taxe sur le tabac a été déclaré et versé.*

État actuel

Les transporteurs de tabac doivent maintenant s'inscrire auprès du ministère et fournir le nom des exportateurs et des importateurs pour lesquels ils transportent du tabac. Le défaut de respecter ces exigences est considéré comme un acte de non-conformité et le ministère nous a informés qu'il a communiqué avec les transporteurs concernés pour remédier aux lacunes. D'ici septembre 2003, le ministère s'attendait à examiner les déclarations mensuelles soumises par les transporteurs et, au besoin, à prendre les mesures de suivi appropriées. À cet égard, un avant-projet de règlement décrivant les exigences relatives aux déclarations des transporteurs de tabac interterritoriaux avait été rédigé et examiné et attendait d'être approuvé. De plus, un bulletin énonçant les exigences applicables aux transporteurs de tabac interterritoriaux avait été élaboré et approuvé.

Le ministère a reçu de l'ADRC, vers la fin de 2002, un rapport à jour sur les importations de produits du tabac à la suite d'un délai prolongé dû à des questions de politique et à des problèmes de nature juridique. Le rapport a été analysé et intégré au plan de vérification du ministère pour l'exercice 2003-2004. Par ailleurs, après la mise au point de l'accord de perception à la frontière de la taxe sur les produits pétroliers (voir « État actuel » sous « Traitement des déclarations de taxes sur l'essence et sur le carburant diesel – Importations et exportations d'essence et de carburant diesel »), le ministère entamera des négociations avec l'ADRC dans le but d'améliorer l'accord de perception à la frontière de la taxe sur le tabac.

Taxe sur les cigares

Recommandation

Pour s'assurer que la quantité de cigares exonérés de taxe vendue dans les réserves indiennes est raisonnable, le ministère doit examiner si l'instauration d'un système d'allocation pour les cigares semblable à celui qui existe pour la vente des cigarettes exonérées de taxe s'impose et, dans l'affirmative, prendre les mesures nécessaires pour le mettre sur pied.

État actuel

Le ministère nous a informés qu'il a réalisé une étude sur le bien-fondé de l'instauration d'un système d'allocation pour les cigares. L'étude faisait l'objet d'un examen au moment de notre suivi.

GARANTIE

Recommandation

Afin de protéger ses intérêts financiers, le ministère doit :

- *examiner s'il ne devrait pas exiger le dépôt d'une garantie par tous les inscrits;*
- *veiller à ce que tous les inscrits tenus de déposer une garantie respectent le montant stipulé.*

État actuel

Le ministère nous a informés qu'il examinait les droits acquis en vertu desquels les inscrits qui exerçaient leurs activités avant 1992 étaient exonérés de l'obligation de déposer une garantie. Il prévoyait de terminer cet examen au cours de l'année. À cet égard, nous avons remarqué que le ministère avait annulé l'exemption de trois percepteurs à la suite de fusions et qu'il leur a demandé de déposer une garantie financière.

Le ministère nous a aussi informés qu'il procédera à un examen annuel du montant de garantie exigé de tous les percepteurs dans le cadre de vérifications internes. Par ailleurs, le fait de relier les comptes détenus par la Direction de la taxe sur les carburants et le tabac aux systèmes de base du ministère pour l'administration des taxes, tels que ITAS (Système intégré d'administration des taxes et des impôts) et BASYS (le système des taxes de vente sur les produits de consommation du ministère) pourrait permettre au ministère de repérer en temps opportun les changements relatifs aux entités pertinentes (fabricants, percepteurs et importateurs).

VÉRIFICATIONS DES TAXES SUR L'ESSENCE, SUR LE CARBURANT DIESEL ET SUR LE TABAC

Recommandation

Pour s'assurer que le travail de vérification est effectué de façon satisfaisante et permet de déterminer clairement si le juste montant de taxe sur l'essence, sur le carburant diesel et sur le tabac a été déclaré et versé, le ministère doit :

- *élaborer des programmes de vérification détaillés qui respectent les exigences de son propre Manuel des méthodes de vérification et les inclure dans chaque dossier de vérification;*
- *encourager la participation d'un superviseur à l'étape de la planification pour que l'on accorde aux éléments à risque élevé toute l'attention nécessaire;*
- *veiller à ce que le travail nécessaire soit exécuté de façon satisfaisante et que tout écart non résolu fasse l'objet d'une cotisation, au besoin, pour éviter que les résultats d'une vérification plus poussée ne soient frappés de prescription;*

- *effectuer les vérifications sur un cycle de trois à quatre ans pour faire en sorte que les déclarations ne soient pas frappées de prescription.*

État actuel

Le ministère nous a informés que les programmes de vérification ont été révisés et qu'ils font l'objet d'une mise à l'essai dans la pratique. D'après le ministère, ces programmes fournissent beaucoup plus de détails sur les travaux à effectuer et facilitent l'exercice d'une supervision, notamment l'examen du travail de vérification exécuté.

Les plans de vérifications externes et internes seront coordonnés pour faire en sorte que les vérifications nécessaires soient exécutées avant que d'importants montants de taxe à payer puissent être frappés de prescription.

INSPECTIONS SUR PLACE

Recommandation

Afin de maximiser les avantages de son programme d'inspections pour encourager le respect des exigences en matière de taxes sur l'essence, sur le carburant diesel et sur le tabac, le ministère doit :

- *évaluer s'il y a suffisamment d'inspecteurs pour favoriser l'observation volontaire à grande échelle;*
- *fonder sur une évaluation à intervalles réguliers des risques associés aux stratagèmes d'évasion fiscale ses objectifs de rendement pour le genre et le nombre d'inspections à effectuer et les régions dans lesquelles les effectuer;*
- *surveiller les résultats des inspections par genre, par nombre et par région et apporter à intervalles réguliers les changements qui s'imposent pour que ses ressources soient toujours efficacement utilisées.*

État actuel

Le ministère a reconnu qu'il faut un plus grand nombre d'inspecteurs pour assurer un niveau d'inspection approprié à l'échelle de la province. Il a proposé d'accroître le nombre d'inspecteurs, mais le besoin d'inspections supplémentaires est confronté au besoin d'autres fonctions d'application et de vérification ministérielles et les ressources sont restreintes.

Le ministère examine un système d'information informatisé pour la planification et la gestion qui serait utilisé par l'unité des inspections sur place de la Direction de la taxe sur les carburants et le tabac. Une fonction de compte rendu des résultats sera incorporée au système pour assurer une surveillance plus efficace du rendement. Entre-temps, on utilise des formulaires manuels pour surveiller le rendement ainsi qu'un logiciel de gestion de tableaux pour contrôler et analyser les résultats déclarés.

RÉINGÉNIERIE DES PROCESSUS OPÉRATIONNELS

Recommandation

Étant donné que l'utilisation de la technologie de l'information est la façon la plus efficiente et la plus efficace de mettre en oeuvre un grand nombre des recommandations que nous avons formulées, le ministère doit se fixer comme priorité d'exécuter son projet de réingénierie opérationnelle dans les plus brefs délais.

État actuel

Le ministère nous a informés que le projet de réingénierie opérationnelle a été mis en œuvre en novembre 2002. Des fonctionnalités supplémentaires sont ajoutées pour tenir compte des modifications budgétaires et législatives et des nouvelles exigences opérationnelles.

MESURES DE L'EFFICACITÉ

Recommandation

Afin de déterminer dans quelle mesure il atteint ses objectifs d'encourager l'observation volontaire et de décourager l'évasion fiscale en ce qui a trait aux taxes sur l'essence, sur le carburant diesel et sur le tabac, le ministère doit élaborer et mettre en oeuvre les indicateurs de rendement nécessaires.

État actuel

Le ministère nous a informés que les indicateurs de rendement issus des vérifications font l'objet d'un résumé et d'une analyse statistiques pour définir les montants et les tendances en matière de cotisation. Au moment de notre suivi, un système semblable était en voie d'élaboration pour les inspections.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE

4.09 – Activité des programmes de médicaments

(Suivi de la section 3.09 du *Rapport annuel 2001*)

CONTEXTE

La Direction des programmes de médicaments, qui relève du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, a pour mission de coordonner la prestation des médicaments d'ordonnance et des produits connexes aux résidents admissibles de l'Ontario. À cette fin, le ministère administre les paiements de transfert visant les activités du Programme de médicaments de l'Ontario, du Programme de médicaments Trillium et du Programme de médicaments spéciaux. L'autorisation législative pour les paiements de transfert effectués dans le cadre des programmes de médicaments de l'Ontario relève de la *Loi sur le régime de médicaments de l'Ontario*, de la *Loi sur l'interchangeabilité des médicaments et les honoraires de préparation*, et de la *Loi sur l'assurance-santé*.

Pour l'exercice 2002-2003, les programmes de médicaments de l'Ontario ont affiché des dépenses de 2,6 milliards de dollars, dont 505 millions de dollars ont été recouvrés auprès du ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance, au titre de frais de médicaments pris en charge pour des assistés sociaux. Pour l'exercice 2000-2001, les programmes accusaient des dépenses de 1,98 milliard de dollars, dont 413 millions de dollars ont été recouvrés auprès de l'organisme qui était alors le ministère des Services sociaux et communautaires, au titre de frais de médicaments pris en charge pour les assistés sociaux.

Nous avons constaté, lors de la vérification de 2001, que le ministère avait adopté un certain nombre de mesures pour gérer les dépenses de médicaments, mais qu'il n'avait pas suffisamment tenu compte des prix qu'il payait. Nos conclusions étaient, notamment, les suivantes :

- Des retards à approuver l'ajout de produits génériques homologués au Formulaire des médicaments de l'Ontario et à mettre en oeuvre des réductions de prix accordées par les fabricants se sont traduits par des pertes d'économies de 17 millions de dollars sur une période de deux ans.
- Le ministère n'a pas contrôlé l'efficacité de ses pratiques en matière de prix des produits génériques et n'a pas fait de comparaison systématique entre les prix qu'il payait les médicaments et ceux que payaient d'autres territoires. Ainsi :

- Pour un échantillon de produits génériques que nous avons mis à l'essai, le ministère aurait économisé environ 54 millions de dollars par an s'il avait payé le même prix que la Saskatchewan.
- Grâce à une procédure d'appel à la concurrence, un autre territoire a pu obtenir, pour certains médicaments, des prix qui étaient en moyenne inférieurs de 60 % à ceux payés par l'Ontario. Le ministère aurait pu réaliser des économies annuelles de l'ordre de 140 millions de dollars s'il avait pu obtenir les mêmes prix pour ces médicaments.

En gros, le ministère avait instauré des procédures suffisantes pour assurer la conformité aux lois, et les demandes de paiement étaient acceptées, traitées et réglées correctement. Nous avons toutefois fait les constatations suivantes :

- Le ministère n'avait pas confirmé le droit aux prestations de 180 000 prestataires qui s'étaient vu accorder l'admissibilité temporaire au Programme de médicaments de l'Ontario en 1999-2000.
- Le ministère a abandonné le recouvrement de 1,5 million de dollars auprès de pharmacies à la suite d'une vérification, faite en 1997, des demandes de paiement de médicaments à usage restreint.
- Le ministère avait besoin d'améliorer les modalités de règlement des factures dans le cadre du Programme de médicaments spéciaux – nous avons constaté que, dans le cas d'un médicament sélectionné pour la vérification, on lui avait facturé 475 000 $ de trop sur une période de cinq ans (le ministère était en train de récupérer cet excédent auprès du fabricant).

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le ministère nous a affirmé sa ferme volonté de prendre des mesures de redressement.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Selon des renseignements obtenus auprès du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le ministère a pris un certain nombre de mesures pour donner suite à la plupart des recommandations que nous avons présentées dans notre *Rapport annuel 2001*. Voici l'état actuel de nos recommandations.

PROGRAMME DE MÉDICAMENTS DE L'ONTARIO ET PROGRAMME DE MÉDICAMENTS TRILLIUM

Étude sur l'usage des médicaments

Recommandation

Pour que les programmes de médicaments de l'Ontario favorisent l'usage économique et approprié des médicaments d'ordonnance et permettent l'amélioration optimale de l'état de santé des bénéficiaires, le ministère, en collaboration avec les autres intervenants, doit :

- *instaurer un programme d'examen de l'usage des médicaments;*
- *faire en sorte que le système du réseau de la santé fournisse des renseignements exacts et complets afin de permettre un examen de l'usage des médicaments.*

État actuel

Le ministère nous a donné les informations suivantes :

- Le ministère a lancé le Projet de révision de la stratégie relative aux médicaments. Les responsables du projet ont pour mission d'optimiser les soins pharmaceutiques afin d'assurer l'accès de la population ontarienne aux médicaments essentiels, tant aujourd'hui que demain. Ils sont chargés d'étudier le Programme de médicaments de l'Ontario et d'élaborer une stratégie visant à améliorer les soins pharmaceutiques prodigués aux malades. Ils étudieront, notamment, l'accès aux médicaments nouveaux et existants, le rapport coût-efficacité, l'établissement des prix et l'usage approprié des médicaments, ainsi que l'administration des programmes.
- Un comité financé par le ministère, l'*Ontario Program for Optimal Therapeutics*, s'est penché sur l'application des directives de prescription des médicaments. Son étude portait sur deux produits (les statines et les analgésiques opioïdes). Le ministère examinait, avec l'industrie pharmaceutique et le *Drug Utilization Advisory Committee*, la marche à suivre pour réaliser cette étude afin qu'elle aille dans la ligne d'autres travaux en cours, comme la modernisation du Formulaire des médicaments entreprise par le Comité d'appréciation des médicaments et des thérapeutiques.
- Le ministère se basait sur des études réalisées par l'*Institute for Clinical Evaluative Sciences* dans plusieurs domaines thérapeutiques pour faire avancer la modernisation du Formulaire dont était chargé le Comité d'appréciation des médicaments et des thérapeutiques et pour trouver des domaines qui pourraient profiter d'autres moyens mis en oeuvre pour améliorer la prescription et l'usage.

Le ministère nous a informés qu'il avait communiqué avec l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario et qu'il collaborait avec lui afin de dresser une liste de numéros d'identité des médecins pour la base de données du système du réseau de la santé afin qu'il soit possible d'identifier les médecins prescripteurs. Enfin, les pharmacies ont reçu l'ordre d'utiliser des numéros d'identité valides, sauf cas exceptionnels.

Formulaire des médicaments – Mise à jour rapide du Formulaire

Recommandation

Pour porter au maximum les économies éventuelles à réaliser pour l'activité des programmes de médicaments, le ministère doit accélérer la mise à jour du Formulaire des médicaments de l'Ontario :

- *lorsqu'il ajoute des médicaments génériques approuvés;*
- *lorsqu'il applique les réductions de prix des fabricants.*

État actuel

Le ministère nous a fait savoir que son personnel s'était réuni avec des représentants de Santé Canada pour mieux aligner son processus d'inscription de produits génériques sur celui de Santé Canada. En outre, le ministère a participé, en mars 2003, à une discussion fédérale/provinciale/territoriale sur la rationalisation des produits génériques; il élabore actuellement des propositions visant la mise à jour rapide du Formulaire.

Le ministère déclare avoir l'intention d'examiner des possibilités de réduire le délai fixé pour l'inscription des produits génériques rationalisés, ce qui lui permettrait également de tirer parti plus vite des réductions de prix offertes par les fabricants.

Formulaire des médicaments – Modernisation du Formulaire

Recommandation

Le ministère doit veiller à ce que les produits figurant au Formulaire des médicaments de l'Ontario soient examinés régulièrement pour que le Programme de médicaments de l'Ontario ne prenne en charge que les médicaments appropriés et économiques.

État actuel

Le ministère nous a précisé que, en août 2002, le Comité d'appréciation des médicaments et des thérapeutiques s'était penché sur l'examen de plusieurs catégories thérapeutiques de médicaments et que six examens de catégorie de médicaments (notamment ceux sur des médicaments contre l'ostéoporose et la sclérose en plaques) étaient terminés depuis décembre 2002. Trois autres examens étaient en cours et seraient terminés au début de l'exercice 2003-2004.

Prix

Recommandation

Pour mieux maîtriser les dépenses de médicaments engagées par les programmes de médicaments de l'Ontario et pour permettre au ministère de mieux négocier les prix avec les fabricants de médicaments, celui-ci doit systématiquement comparer les prix qu'il paie pour les médicaments avec les prix pris en charge par les autres provinces.

Le ministère doit également examiner la règle d'établissement des prix des produits génériques pour s'assurer qu'elle ne l'empêche pas d'obtenir ces produits au prix le plus bas possible.

État actuel

Selon le ministère, l'Ontario est membre du Groupe de travail fédéral/provincial/territorial sur les prix des médicaments qui étudie les mesures concernant les prix adoptées à l'échelle du pays. Dans le cadre de leur examen du prix des médicaments, les responsables du Projet de révision de la stratégie relative aux médicaments doivent évaluer les options de prix à moyen et à long terme pour les médicaments d'origine et les produits génériques afin de fixer des prix équitables et raisonnables pour les nouveaux médicaments et ceux existant déjà.

Le ministère nous a informés qu'il étudiait la politique actuelle d'établissement des prix des produits génériques.

Prix – Options

Recommandation

Pour optimiser ses dépenses de médicaments, le ministère doit évaluer les coûts/avantages des options d'établissement de prix qui ont produit des résultats positifs dans d'autres territoires.

État actuel

Le ministère, nous l'avons déjà souligné, collabore avec d'autres territoires de compétence canadiens pour régler cette question. Il entreprendra, notamment, des travaux de recherche sur les grandes tendances de la politique pharmaceutique, dont un examen des stratégies d'établissement de prix dans certains territoires.

Conclusions d'ententes par écrit avec des fabricants de médicaments de marque déposée

Recommandation

Pour assurer une meilleure gestion des coûts des médicaments, le ministère doit :

- *évaluer dans quelle mesure le mécanisme actuel des ententes par écrit conclues avec les fabricants de médicaments répond à ses objectifs;*

- *apporter les améliorations nécessaires.*

État actuel

Selon le ministère, un rapport interne sur le processus à suivre pour les conclusions d'ententes par écrit avait été terminé à l'époque de notre suivi, et la Direction des programmes de médicaments devait réaliser un examen officiel de ce processus. Le ministère a précisé qu'il fallait encore réaliser une étude de rentabilité pour cette opération afin d'obtenir des moyens et d'engager un expert-conseil externe.

Système du réseau de la santé

Recommandation

Lorsqu'il choisit, sans appel d'offres, un fournisseur appelé à assurer des services de longue durée, le ministère doit faire en sorte :

- *d'obtenir l'optimisation de ses ressources dans le cadre des contrats conclus avec le fournisseur;*
- *de se conformer aux directives du Conseil de gestion du gouvernement.*

État actuel

À l'époque de notre vérification de 2001, le ministère n'avait pas suivi de procédures d'appel à la concurrence pour la sélection d'un fournisseur de services à long terme chargé de la mise au point et de l'entretien du système du réseau de la santé. Le ministère nous a informés qu'un expert-conseil avait récemment élaboré une étude de rentabilité et une demande de ressources pour permettre à un fournisseur attitré de réaliser une vérification de l'optimisation des ressources des ententes contractuelles actuellement conclues avec le fournisseur des services à long terme en cause. L'étude de rentabilité et la demande de ressources étaient soumises à l'approbation de la haute direction du ministère.

Système du réseau de la santé – Traitement des demandes de paiement

Recommandation

Pour que les données des pharmacies figurant dans le système du réseau de la santé (le Réseau) soient complètes et exactes, le ministère doit faire des vérifications périodiques des inscriptions de pharmacies auprès de l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario.

Afin que les sommes garanties par le Programme de médicaments de l'Ontario ne soient versées qu'aux personnes admissibles, le ministère doit :

- *examiner les rapports d'exceptions qui portent sur les renseignements manquants ou non concordants qui figurent dans la base de données sur les bénéficiaires du Réseau et faire le suivi nécessaire;*

- *faire la comparaison régulière entre les renseignements enregistrés dans la base de données du ministère des Services sociaux et communautaires et ceux de la base de données du Réseau.*

État actuel

Le ministère nous a informés, à l'époque de notre suivi, qu'il n'avait apporté aucun changement au processus de vérification et qu'il continuerait d'examiner ce processus afin de dégager les possibilités de donner suite à la première partie de notre recommandation.

En outre, le ministère nous a indiqué qu'il poursuivait ses examens périodiques des rapports d'exceptions et collaborait avec le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance (l'ancien ministère des Services sociaux et communautaires) pour que les renseignements sur les bénéficiaires soient aussi exacts et récents que possible.

ADMISSIBILITÉ TEMPORAIRE

Recommandation

Pour que l'admissibilité temporaire ne soit accordée que lorsque la demande est bien fondée, le ministère doit :

- *faire des vérifications périodiques de la validité des pièces justificatives conservées par les pharmacies lorsqu'il constate un nombre important de demandes non étayées par des pièces justificatives;*
- *accélérer, avec le concours du ministère des Services sociaux et communautaires, les améliorations à apporter à la base de données de ce dernier.*

État actuel

Le ministère nous a indiqué que le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance, l'ancien ministère des Services sociaux et communautaires, avait adopté l'entrée journalière au lieu d'hebdomadaire pour la mise à jour des renseignements sur l'admissibilité et des coordonnées personnelles figurant dans le système du réseau de la santé. Le ministère a ajouté que l'on observerait ce nouveau régime pour déterminer si le système est capable de maintenir le rythme. Il a indiqué en outre son intention d'examiner le nombre de demandes de paiement présentées par les personnes bénéficiant d'une admissibilité temporaire au cours de l'exercice 2002-2003 et de le comparer avec les nombres enregistrés des exercices antérieurs. L'adoption d'autres mesures dépendrait des résultats de cet examen.

MESSAGES D'AVERTISSEMENT ET D'INFORMATION

Recommandation

Pour améliorer l'efficacité des messages d'avertissement et d'information du système du réseau de la santé, le ministère doit déterminer :

- *s'il y a lieu de modifier les messages d'avertissement et d'information existants;*
- *s'il faut ajouter au Réseau une fonction pour détecter d'autres problèmes de pharmacothérapie éventuels, comme la vérification des chevauchements thérapeutiques.*

État actuel

D'après le ministère, des représentants de la Direction des programmes de médicaments feront une étude préliminaire d'autres modules de messages d'avertissement et d'information qui existent et étudieront la possibilité d'inclure ces modules dans la prochaine demande de propositions visant le fournisseur de données. La Direction se propose également d'examiner la possibilité d'ajouter au Réseau une vérification des chevauchements thérapeutiques et les avantages d'une telle opération.

Système du réseau de la santé – Sécurité du système

Recommandation

Pour protéger les renseignements figurant au système du réseau de la santé contre l'utilisation non autorisée, la divulgation, la modification, l'endommagement ou la perte, le ministère doit :

- *attribuer la responsabilité de la sécurité du Réseau à un cadre supérieur compétent;*
- *mettre en place des politiques et des consignes appropriées en matière de sécurité;*
- *examiner les fonctions du personnel afin de s'assurer que l'accès au système est approprié;*
- *resserrer les mesures de contrôle applicables au processus d'administration de l'accès et à la protection du système;*
- *veiller à ce que la sécurité du Réseau soit activement surveillée.*

État actuel

Selon le ministère, la situation à l'époque de notre suivi se présente ainsi :

- Le processus d'administration de la sécurité a été confié à un seul gestionnaire de la Direction. L'avis des changements de personnel entre dans l'examen de la sécurité.
- Des représentants de la Direction des programmes de médicaments collaborent avec les fournisseurs de services du système du réseau de la santé afin de regrouper l'ensemble des documents portant sur la sécurité et d'y apporter les mises à jour nécessaires. Un nouveau document sur la sécurité a été mis au point et approuvé.
- La date du remplacement de l'actuel réseau des communications a été reportée d'avril 2003 à avril 2004. Le ministère a indiqué son intention de poursuivre la mise en oeuvre des procédures de sécurité selon les besoins.

Gestion des contrats

Recommandation

Afin de rehausser la responsabilité, le ministère doit instaurer des politiques et procédures suffisantes pour veiller à ce que les services accordés dans le cadre de contrats soient exécutés conformément aux modalités et aux normes de rendement stipulées dans ces contrats.

État actuel

Selon le ministère, des représentants de sa Direction de vérification interne ont mis en place des procédures d'examen périodiques pour donner suite à cette recommandation. Des représentants de la Direction des programmes de médicaments se sont réunis avec des représentants de la vérification interne en février 2003 pour examiner ces procédures.

Inspections et vérification – Ressources en matière d'inspection

Recommandation

Pour permettre l'utilisation efficace et économique des ressources en matière d'inspection, le ministère doit :

- *mettre en oeuvre les améliorations nécessaires du système de vérification pharmaceutique afin de faciliter le travail des inspecteurs;*
- *veiller à ce que des plans d'inspection soient préparés et approuvés par les cadres de la Direction;*
- *prendre des dispositions pour permettre aux cadres de bien vérifier le travail des inspecteurs;*
- *examiner la suffisance des politiques et procédures figurant dans la version préliminaire du guide.*

État actuel

À l'époque de notre suivi, le ministère nous a indiqué que la situation se présentait ainsi :

- À cause de la grève de la fonction publique de 2002 et de la mise en oeuvre de projets plus urgents que le système de vérification pharmaceutique, la Phase II du système avait été reportée à janvier 2003. On est maintenant entré dans la Phase II, et il existe un programme de formation pour le personnel.
- Des plans d'inspection ont été adoptés.
- Les politiques et procédures figurant dans la version préliminaire du guide (qui prévoient notamment l'examen, par la Direction, du travail des inspecteurs) ont été examinées, leur version finale a été approuvée, et elles ont été mises en oeuvre.

Inspections et vérification – Portée des inspections

Recommandation

Pour réduire au minimum le risque de prise en charge des demandes de paiement non valides, le ministère doit faire en sorte que des ressources suffisantes soient attribuées à l'inspection des pharmacies.

État actuel

Le ministère nous a informés qu'il n'avait pas encore procédé à l'examen des ressources disponibles pour inspecter les pharmacies. La Direction des programmes de médicaments collabore avec l'Unité des programmes antifraude à la rédaction du mandat et du calendrier pour l'examen.

Inspections et vérification – Lettres de vérification

Recommandation

Pour que les programmes de médicaments ne prennent en charge que les demandes de paiement d'ordonnances valides présentées par les pharmaciens, le ministère doit instaurer des procédures adéquates pour vérifier l'exactitude des demandes de paiement auprès des bénéficiaires.

État actuel

Le ministère nous a informés, à l'époque de notre suivi, qu'il envisageait un examen des activités de vérification menées dans d'autres provinces. Il a l'intention de déterminer ensuite quelles sont les procédures supplémentaires à mettre en place en Ontario.

Inspections et vérification – Vérification des demandes de paiement des médicaments à usage restreint

Recommandation

Pour que coût des médicaments à usage restreint ne soit pris en charge que dans les cas justifiés, le ministère doit :

- *mettre en place des procédures qui permettent de vérifier périodiquement que les demandes de paiement des médicaments à usage restreint sont accompagnées de pièces justificatives valides;*
- *exiger le recouvrement lorsque le pharmacien ne fournit pas de preuves suffisantes selon lesquelles les critères applicables aux médicaments à usage restreint ont été respectés.*

État actuel

Le ministère a affirmé qu'il avait toujours l'intention de procéder, à l'avenir, à des vérifications des demandes de paiement des médicaments à usage restreint et d'exiger le

recouvrement dans les cas où ces demandes ne reposaient pas sur des pièces justificatives valides. Conformément aux exigences, le ministère a obtenu par décret l'approbation d'abandonner le recouvrement des fonds dus par les pharmaciens se rapportant à la vérification des médicaments à usage restreint effectuée en 1997, en application du paragraphe 5 (1) de la *Loi sur l'administration financière*.

PROGRAMME DE MÉDICAMENTS TRILLIUM

Franchises applicables aux bénéficiaires

Recommandation

Pour mieux assurer que les avantages du Programme de médicaments Trillium sont accordés conformément aux objectifs de celui-ci, le ministère doit élaborer des politiques et des procédures pour :

- *réduire ou éliminer les paiements insuffisants à valoir sur la franchise;*
- *récupérer la fraction non réglée des franchises.*

État actuel

Le ministère a fait valoir que le système du réseau de la santé, afin de réduire la possibilité de voir des bénéficiaires toucher des prestations du programme au cours d'un trimestre donné, mais ne pas appliquer toutes leurs franchises pendant les autres trimestres, ne permet plus aux pharmaciens de délivrer une réserve de plus de 30 jours de médicaments après la fin du troisième trimestre de l'année de prestations (le 30 mai). En outre, le système ne permet plus aux pharmaciens de déroger à cette règle lorsque la demande de paiement tombe le troisième trimestre de l'année et pourrait se traduire par la non-application d'une partie de la franchise. Le ministère examine les possibilités pour recouvrer des sommes que les bénéficiaires auraient dû prendre à leur charge au titre de la franchise.

Le ministère a également indiqué que les membres du personnel de la Direction des programmes de médicaments s'étaient réunis avec des représentants de l'Agence des douanes et du revenu du Canada afin d'examiner la possibilité d'une transmission électronique de données sur le revenu en provenance de celle-ci. Si cette opération est possible, la Direction pourra vérifier les données applicables aux personnes âgées et valider régulièrement les données du programme Trillium.

PROGRAMME DE MÉDICAMENTS SPÉCIAUX

Recommandation

Le ministère doit examiner si le Programme de médicaments spéciaux est nécessaire dans sa forme actuelle et voir s'il est possible de combiner l'administration de ce programme avec celle du Programme de médicaments de l'Ontario et du Programme de médicaments Trillium.

État actuel

Le ministère nous a informés qu'en décembre 2002 le bureau du ministre avait approuvé un document de travail contenant des recommandations à court et à long terme. À court terme :

- De nouvelles marques ou formulations de substances existantes pour traiter des affections particulières prises en charge par le Programme de médicaments spéciaux vont être ajoutées à la liste de médicaments couverts pour donner un plus grand choix aux médecins.
- Le Programme de médicaments spéciaux va être automatisé pour gérer et renforcer activement la responsabilité au sein du système.
- Le ministère a informé les hôpitaux, les groupes d'intervenants et les fabricants des modifications apportées au Programme et de l'ajout de nouvelles marques ou formulations de substances existantes.

Le ministère a également fait savoir qu'il continuerait de consulter les intervenants pour son objectif à long terme d'intégration du Programme de médicaments spéciaux au Programme de médicaments Trillium. Parmi les avantages de cette intégration, il a cité l'accès égal et commode aux médicaments pour tous les malades, le traitement équitable de tous les fabricants et la responsabilité accrue vis-à-vis de toutes les personnes demandant un remboursement (malades, médecins et établissements/pharmacies). Cependant, la date butoir de l'intégration des deux programmes n'a pas été fixée.

Traitement des paiements

Recommandation

Pour que les paiements faits au titre du Programme de médicaments spéciaux soient raisonnables, le ministère doit :

- *instaurer des procédures permettant de comparer les montants facturés aux prix stipulés dans les contrats intervenus entre les hôpitaux et les fabricants;*
- *veiller à ce que les frais d'administration payés à un hôpital soient justifiés;*
- *surveiller le volume des médicaments pris en charge par le programme.*

État actuel

Selon le ministère, au moment de notre suivi :

- Des procédures étaient mises au point pour assurer la vérification régulière de toutes les factures des hôpitaux.
- L'automatisation du Programme de médicaments spéciaux ferait l'objet d'un projet pilote dans trois hôpitaux en avril 2003. Au départ, elle ne concernerait que le règlement en direct des demandes de paiement de deux des huit catégories de produits

remboursés dans le cadre du programme. Elle serait utilisée ensuite pour les autres hôpitaux liés au système du réseau de la santé, au cours d'une période de trois à quatre mois.

- Les hôpitaux qui ne sont pas liés au Réseau devront se procurer le matériel et le logiciel pour se connecter. Dans leur cas, l'automatisation prendrait plus longtemps, vraisemblablement de quatre à six mois.

Le ministère a aussi fait savoir que, pendant l'automatisation progressive, les deux systèmes de remboursement (manuel et en direct) continueraient d'exister. Par ailleurs, l'automatisation des six autres catégories de médicaments du Programme de médicaments spéciaux fait l'objet de recherche par catégorie, chaque catégorie représentant une situation unique, par exemple, pour la distribution et les programmes de surveillance nécessaires afin d'assurer la sécurité du traitement.

Le ministère a également fait savoir qu'il a mis en oeuvre un processus permettant de vérifier que chaque facture donne le bon prix et est accompagnée des pièces justificatives, notamment le soutien pour des coûts administratifs dont bénéficient les hôpitaux.

ÉVALUATION DU RENDEMENT ET COMMUNICATION DE L'INFORMATION

Recommandation

Pour améliorer la responsabilité devant le public et devant la législature, le ministère doit élaborer un ensemble complet de mécanismes d'évaluation du rendement et présenter au public des rapports réguliers sur le rendement des programmes de médicaments.

État actuel

La Direction des programmes de médicaments a affiché son rapport annuel sur le site Web du ministère (***http://www.health.gov.on.ca:80/english/public/pub/ministry_reports/odb_report01/drug_rep.html***). Le rapport comporte des sections sur les indicateurs financiers, les indicateurs cliniques, le service à la clientèle et la politique fonctionnelle.

Le ministère nous a fait savoir que, à la suite de l'*Accord sur le renouvellement des soins de santé 2003 des premiers ministres*, la Direction des programmes de médicaments avait trouvé 11 mesures de rendement possibles. Trois d'entre elles feront l'objet d'une étude plus approfondie, menée par le groupe d'études sur les soins pharmaceutiques, l'un des cinq groupes d'études créés en réponse à la Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada (sous la direction de Roy Romanow) et à l'Accord sur les soins de santé des premiers ministres.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE

4.10 – Programmes d'appareils et accessoires fonctionnels et d'oxygénothérapie à domicile

(Suivi de la section 3.10 du *Rapport annuel 2001*)

CONTEXTE

Le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels et le Programme d'oxygénothérapie à domicile sont administrés par la Direction du soutien opérationnel du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Selon le ministère, les deux programmes ont pour objectif d'aider financièrement les résidentes et résidents ontariens atteints d'une incapacité de longue durée pour qu'ils puissent obtenir des appareils et accessoires fonctionnels de base, personnalisés et à un prix concurrentiel, qui répondent de façon appropriée aux besoins individuels et essentiels de la vie indépendante. Les deux programmes sont financés en vertu de la *Loi sur le ministère de la Santé*.

Au cours de l'exercice 2002-2003, le ministère a assuré une aide financière d'environ 214 millions de dollars à 193 000 personnes. Il a également versé environ 8,5 millions de dollars à des organismes bénéficiant de paiements de transfert pour des services liés aux appareils et accessoires fonctionnels. Pendant l'exercice 2000-2001, il avait assuré une aide financière d'environ 184 millions de dollars à 176 000 personnes et versé environ 8 millions de dollars à des organismes bénéficiant de paiements de transfert pour des services liés aux appareils et accessoires fonctionnels.

Il ressort de notre vérification de 2001 que les méthodes employées par le ministère pour s'assurer qu'il paie les meilleurs prix pour les appareils et accessoires fonctionnels acquis laissaient à désirer. Voici ce que nous avons constaté en particulier :

- D'après une étude indépendante commanditée par le ministère, 41 % des renouvellements approuvés d'oxygénothérapie à domicile ne répondaient à aucun des critères d'admissibilité applicables fixés par le ministère. Le ministère aurait pu faire économiser plus de 5 millions de dollars par an au Programme d'oxygénothérapie à domicile en réduisant de moitié le nombre des renouvellements.
- Le ministère aurait pu économiser entre 3 et 5 millions de dollars par an s'il avait payé aux fournisseurs ontariens d'oxygène à domicile le même prix qu'en Alberta.
- Pour trois types courants de fauteuil roulant, il aurait pu économiser environ 1,9 million de dollars par année en payant le même prix que le Québec.

En gros, le ministère utilisait de bonnes méthodes pour le traitement, la prise en charge et le règlement des demandes d'aide, mais avait besoin d'améliorer celles qu'il utilisait pour évaluer l'efficacité des programmes et pour présenter des rapports à ce sujet.

Nous avons recommandé des améliorations à apporter, et le ministère s'est engagé à prendre des mesures correctrices.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Selon les renseignements obtenus au ministère, celui-ci a donné suite dans une certaine mesure à toutes les recommandations présentées dans notre *Rapport annuel 2001*. Voici l'état actuel de nos recommandations.

GESTION DES RESSOURCES

Programme d'oxygénothérapie à domicile – Admissibilité – Oxymétrie

Recommandation

Afin de mieux s'assurer que les subventions pour l'oxygénothérapie à domicile ne sont disponibles que pour les personnes qui satisfont aux critères d'admissibilité du ministère, celui-ci doit :

- *évaluer si les tests des gaz sanguins doivent être utilsés à la place des tests d'oxymétrie;*
- *évaluer s'il est nécessaire ou non d'évaluer de nouveau les bénéficiaires d'oxygénothérapie à domicile avant la fin de la première année de traitement;*
- *établir des lignes directrices, définitions et critères clairs pour traiter les situations où les patients ne disposent que d'une oxygénation insuffisante pendant l'effort ou le sommeil.*

État actuel

Lors de notre suivi, le ministère nous a donné les renseignements suivants :

- Les nouveaux demandeurs âgés de 19 ans ou plus doivent subir une analyse des gaz du sang pour prouver leur besoin d'oxygénothérapie à domicile. Au bout de 90 jours et au bout de 15 mois, on réévalue le besoin d'oxygène en procédant à une oxymétrie.
- Le *Medical Criteria Task Force*, qui relève du Comité permanent des services d'inhalothérapie créé par le ministère, a fait des recommandations pour l'adoption d'un protocole d'endurance normalisé fiable applicable à l'hypoxémie d'efforts. Les responsables du Programme d'oxygénothérapie à domicile ont donc uni leurs efforts à ceux du *Medical Criteria Task Force* pour déterminer des critères d'admissibilité précis à partir de ce protocole et ont l'intention d'élaborer et de communiquer la nouvelle politique aux intéressés d'ici l'automne 2003.

- Le *Medical Criteria Task Force* est d'avis qu'il faut pousser plus loin l'étude pour déterminer les conséquences de l'hypoxémie nocturne. Le financement de l'oxygénothérapie à domicile pourrait être justifié si, pendant au moins 30 % de la nuit, le malade souffre d'une réduction de la saturation d'oxyhémoglobine. Le Comité permanent des services d'inhalothérapie recommande, néanmoins, de ne pas financer, pour l'instant, l'oxygénothérapie à domicile pour cette catégorie de malades.

Subventions pour stomisés

Recommandation

Afin de s'assurer que les paiements pour fournitures de stomisés dépassant le montant maximum sont acceptés, le ministère doit, au minimum, évaluer les besoins actuels des personnes recevant des subventions nettement supérieures aux montants maximums actuels.

État actuel

Le ministère nous a fait savoir, lors de notre suivi, qu'il avait confié à un organisme l'évaluation des bénéficiaires qui touchaient des sommes nettement supérieures au maximum actuel de la subvention. Un mécanisme d'évaluation a été approuvé, et le ministre s'attend à ce qu'un rapport sommaire soit produit dans le courant de l'été 2003.

Appareils et accessoires de remplacement

Recommandation

Afin que les divers appareils et accessoires soient remplacés seulement lorsque cela est justifié, le ministère doit examiner la validité de ses données de durée de vie utile, et particulièrement pour les systèmes qui sont fréquemment remplacés avant la fin de la durée de vie utile définie.

État actuel

Lors de notre suivi, le personnel du ministère nous a informés que, en date du 31 mars 2002, quatre comités permanents chargés des quatre catégories d'appareils et d'accessoires médicaux (prothèses et orthèses, services d'inhalothérapie, aides sensorielles, fauteuils roulants et aides au maintien en position et à la marche) exerçaient leurs activités. Chaque comité est composé d'un échantillon représentatif de fournisseurs, de fabricants, de professionnels de la santé et de consommateurs qui ont pour fonction de recommander la ligne de conduite pour différentes questions, notamment l'admissibilité. Ces comités seront également invités à se prononcer sur le bien-fondé des périodes actuelles de remplacement.

En outre, les responsables du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels mettaient sur pied un projet pour analyser les temps de remplacement réels des prothèses auditives.

Achats d'ordinateurs

Recommandation

Afin que le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels paie des prix compétitifs pour les équipements informatiques d'aide fonctionnelle, le ministère doit :

- *payer uniquement les systèmes approuvés;*
- *examiner les montants approuvés et ne payer que ce qui est nécessaire;*
- *s'assurer que les clients fournissent, au minimum, un devis établi à partir des prix d'un ensemble d'équipements et accessoires subventionné par lui ou des prix d'un autre fournisseur.*

État actuel

Lors de notre suivi, le ministère nous a fourni les renseignements suivants :

- Il a incorporé, dans ses méthodes d'approbation des factures, tous les mécanismes de contrôle qui lui permettent de ne payer que des ordinateurs approuvés qui servent d'aides à la communication et à la vision pour les personnes ayant une déficience visuelle et de n'approuver que ce qui est nécessaire.
- La section du financement et de la vérification du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels examine les factures présentées au Programme, après leur règlement, pour s'assurer que les fournisseurs suivent les politiques du Programme. Le personnel de cette section a commencé à faire des visites chez certains fournisseurs à partir de septembre 2002.
- Le ministère a créé un cadre pour les prix des appareils et accessoires fonctionnels, dont les ordinateurs, et il a chargé un cabinet d'experts-conseils de réaliser une étude des prix afin de déterminer que les prix indiqués pour les différents produits sont compétitifs.
- La politique visant les aides à la communication et à la vision fait clairement ressortir que le client doit présenter au moins deux devis lorsqu'il ne s'adresse pas à un centre d'équipement ou à un fournisseur agréé.

Approbation du paiement d'appareils et accessoires

Recommandation

Afin de s'assurer que seuls les appareils et accessoires appropriés sont subventionnés par le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels, le ministère doit documenter des procédures concernant l'inclusion au catalogue de tous les nouveaux appareils et accessoires de chaque catégorie.

État actuel

Le ministère a mis à jour les procédures à suivre pour ajouter des appareils et des accessoires au catalogue, et pour les en retirer, et les a affichés sur son site Web au profit des intéressés. Il

nous a informés, lors de notre suivi, que ces méthodes étaient respectées et que le personnel du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels était en train de mettre à jour tous les manuels de politiques, qui seraient ensuite affichés sur le site Web du Programme.

Prix – Programme d'oxygénothérapie à domicile

Recommandation

Afin de mieux s'assurer de la nature raisonnable du prix payé pour l'oxygénothérapie à domicile, le ministère doit :

- *envisager un système d'appel d'offres pour l'oxygénothérapie à domicile en effectuant des tests dans les grands centres urbains;*
- *surveiller de près les prix de l'oxygénothérapie à domicile payés par les autres provinces afin que les volumes plus importants consommés par l'Ontario soient bien reflétés dans les prix comparatifs payés;*
- *déterminer si le paiement d'un prix forfaitaire unique constitue, ou non, une solution plus économique que de négocier des prix différents pour l'oxygène liquide et les concentrateurs.*

État actuel

Lors de notre suivi, le ministère nous a fourni les renseignements suivants :

- Il avait discuté de la possibilité de lancer un appel d'offres pour l'oxygénothérapie à domicile dans les grands centres urbains auprès des fournisseurs et d'autres intéressés. Il nous a indiqué son intention de réaliser une étude de rentabilité et de faire une mise à jour des renseignements sur les taux payés par les autres provinces avant de négocier la prochaine entente, en automne 2003.
- Le personnel du ministère a l'intention de créer un système pour la collecte de données statistiques sur l'utilisation de l'oxygène liquide et des concentrateurs lors de la préparation de la stratégie à suivre pour la négociation de la prochaine entente.

Prix – Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Recommandation

Afin de s'assurer de payer des prix compétitifs pour des appareils et accessoires subventionnés par le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels, le ministère doit :

- *effectuer un examen complet des prix listés de tous les appareils et accessoires couverts par le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels;*
- *obtenir des propositions de prix concurrentiels de fabricants ou fournisseurs d'appareils ou d'accessoires de nature similaire.*

État actuel

Selon le ministère, voici quelle était la situation lors de notre suivi :

- Il avait approuvé un nouveau cadre pour les prix applicables au Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.
- Il avait chargé un cabinet d'experts-conseils de réaliser un examen des prix des produits à grand risque et à valeur élevée, financés par le Programme, et d'élaborer un mécanisme de mise à jour systématique des prix.
- Des cadres supérieurs du ministère examinaient des options pour créer un nouveau centre d'équipement financé par le ministère, qui ferait également des devis comparatifs.

Vérification des demandes

Recommandation

Afin de mieux s'assurer que les personnes bénéficiaires des programmes ont bien reçu les appareils, accessoires et services payés dans le cadre du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels et d'oxygénothérapie à domicile, le ministère doit étendre son processus de lettres de vérification pour couvrir toutes les catégories d'appareils et d'accessoires fonctionnels. Le ministère doit aussi :

- *suivre de plus près les lettres de vérification envoyées ainsi que les réponses reçues;*
- *faire un suivi régulier de toutes les incohérences détectées ou des absences de réponse aux lettres de vérification;*
- *s'assurer que les lettres de vérification contiennent suffisamment de détails pour lui permettre de déterminer si les fournisseurs livrent bien tous les équipements et services requis par leurs contrats.*

En ce qui concerne les demandes de paiement soumises sur disquettes, le ministère doit régulièrement inspecter les factures originales signées et conservées par les fournisseurs.

État actuel

Le ministère nous a donné, lors de notre suivi, les renseignements suivants :

- Sa section du financement et de la vérification avait mis en place des processus de vérification et de suivi des lettres pour toutes les catégories d'appareils et d'accessoires fonctionnels.
- Le personnel du ministère avait commencé à faire des visites régulières dans les établissements de certains fournisseurs en septembre 2002.
- Le personnel du ministère établit des rapports mensuels sur des cas soupçonnés de fraude et sur les sommes à recouvrer auprès des fournisseurs. Le personnel du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels collaborait avec celui de l'Unité des programmes antifraude pour déterminer les politiques et procédures qui favoriseraient la prévention des fraudes.

Responsabilité des organismes de paiements de transfert

Recommandation

Afin que les organismes de paiements de transfert subventionnés par le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels fournissent des services économiques et efficaces, le ministère doit :

- *s'assurer qu'il reçoit des informations financières suffisantes et appropriées pour pouvoir évaluer si les fonds accordés sont bien utilisés aux fins prévues;*
- *s'assurer que la répartition des fonds correspond bien à la valeur des services fournis;*
- *comparer les coûts des services fournis par des organismes similaires.*

État actuel

Le ministère affirme que des accords de fourniture de services conclus avec les organismes bénéficiant de paiements de transfert ont été mis à jour et qu'il a demandé à ceux-ci de lui présenter des rapports supplémentaires contenant davantage de détails sur les services offerts aux clients.

En outre, le personnel du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels :

- avait mis en application, en 2001-2002, un processus de révision pour l'approbation du budget annuel applicable aux organismes bénéficiant de paiements de transfert;
- avait adopté un programme de formation annuelle pour la présentation du budget et pour les nouvelles conditions à remplir par le personnel des organismes en matière de communication de l'information, et deux séances de formation avaient déjà eu lieu (tous les organismes ont l'obligation de demander à un ou deux membres du personnel de suivre ce cours de formation);
- avait élaboré des documents d'information statistique pour assurer la communication régulière de l'information par les organismes et avait appris à des membres de leur personnel à les utiliser.

Services d'experts-conseils

Recommandation

Afin de mieux assurer l'optimisation de ses ressources lors du recrutement d'experts-conseils, le ministère doit faire en sorte que :

- *les experts-conseils soient recrutés à l'aide d'un processus compétitif;*
- *les besoins à long terme soient traités en recrutant des employés plutôt qu'en achetant les services d'experts-conseils à un tarif nettement supérieur aux salaires payés aux employés du gouvernement effectuant des tâches similaires.*

État actuel

Le ministère nous a indiqué qu'à l'avenir il engagerait les experts-conseils sur concours. Ainsi, il avait reçu, à l'époque de notre suivi, l'approbation d'engager trois programmeurs de systèmes, et les concours en vue de l'obtention de ces postes avaient commencé. Entre-temps, il avait engagé provisoirement sur concours trois programmeurs de systèmes selon la formule de rémunération à l'acte.

APPROBATION, TRAITEMENT ET RÈGLEMENT DES DEMANDES DE PAIEMENT

Recommandation

Afin de mieux s'assurer que les Programmes d'appareils et accessoires fonctionnels et d'oxygénothérapie à domicile effectuent seulement des paiements pour des demandes valables, le ministère doit mettre en place des procédures de vérification informatique permettant de détecter les éventuels paiements effectués pour des personnes décédées.

État actuel

Le ministère nous a informés que, à l'époque de notre vérification, le personnel du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels recevait régulièrement des sommes récupérées pour des clients décédés et qu'il avait mis en place un processus pour le classement rapide de ces dossiers comme étant « inactifs ».

MESURES, SURVEILLANCE ET ÉVALUATION DU RENDEMENT

Recommandation

Afin de mieux surveiller et contrôler le rendement des Programmes d'appareils et d'accessoires fonctionnels et d'oxygénothérapie à domicile, le ministère doit :

- *s'assurer que ses systèmes d'information fournissent des rapports exacts et en temps voulu pour toutes les mesures des indicateurs de rendement essentiels;*
- *remettre en fonction les comités permanents qui fournissent des conseils techniques sur toutes les catégories d'appareils et d'accessoires fonctionnels.*

État actuel

Le ministère affirme qu'il a élaboré des mesures et des indicateurs de rendement et que la production et la distribution internes des rapports d'étape mensuels ont commencé en juillet 2002. Le transfert des données sur les rendements à la nouvelle version du système d'information était sur le point d'être terminé. En outre, le ministère a mis au point de nouveaux systèmes de suivi pour les prévisions financières, et la production de rapports internes est maintenant possible.

Comme nous l'avons déjà évoqué, des comités permanents ont été chargés des quatre catégories d'appareils et d'accessoires médicaux. À l'époque de notre suivi, ces comités se réunissaient régulièrement pour élaborer des recommandations sur des changements à apporter aux politiques.

Processus de traitement des plaintes

Recommandation

Pour déterminer tous les secteurs nécessitant des améliorations dans la fourniture des prestations des Programmes d'appareils et accessoires fonctionnels et d'oxygénothérapie à domicile, le ministère doit s'assurer que :

- *les plaintes font bien l'objet d'une enquête dans les délais appropriés;*
- *les résultats de ces enquêtes sont transférés à la haute direction.*

État actuel

Les responsables du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels ont adopté un nouveau processus pour recueillir les réactions et régler les plaintes des clients, qui permet de suivre les questions que les clients, fournisseurs, particuliers et entreprises souhaitent porter à l'attention de l'organisme responsable des approbations, entre autres. Des délais sont fixés pour les réponses et on adresse aux cadres supérieurs du ministère des rapports trimestriels sur les plaintes.

Le ministère a indiqué que, à l'époque de notre suivi, son personnel avait mis en route une enquête sur la satisfaction des clients.

AUTRE QUESTION

Prestations d'autres sources gouvernementales

Recommandation

Afin qu'il n'y ait pas de chevauchement dans l'attribution de l'aide financière apportée au titre des Programmes d'appareils et accessoires fonctionnels et d'oxygénothérapie à domicile, aux dépens des contribuables, le ministère doit contribuer à rechercher la coopération de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et celle du ministère fédéral des Anciens combattants.

État actuel

Selon le ministère, son Unité des programmes antifraude collaborait, à l'époque de notre suivi, avec la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et avec le ministère des Anciens combattants.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS

4.11 – Programme de sécurité des usagers de la route

(Suivi de la section 3.11 du *Rapport annuel 2001*)

CONTEXTE

Le ministère des Transports a pour objectif de renforcer la sécurité des usagers de la route et d'encourager la planification efficace de l'expansion du réseau routier et de la préservation des routes pour favoriser la croissance de la province. L'administration du Programme de sécurité des usagers de la route relève de la Division de la sécurité et des règlements du ministère. Ainsi, la Division définit les normes de sécurité et veille à leur application, fait passer les examens de conduite, délivre les permis de conduire, immatricule les véhicules et sensibilise les usagers de la route aux habitudes de conduite sécuritaires.

Pour s'acquitter de ses responsabilités en 2001, le ministère exploitait 48 centres d'examen du permis de conduire et faisait affaire avec 280 bureaux privés de délivrance des permis pour fournir des services de renouvellement de permis de conduire et d'immatriculation et d'autres services connexes. Au cours de l'exercice 2000-2001, le ministère a fait passer 611 000 examens pratiques de conduite et traité plus de 18 millions d'opérations au comptoir. Durant ce même exercice, les dépenses du Programme ont atteint 101 millions de dollars, tandis que les recettes tirées des activités de délivrance des permis et d'immatriculation s'élevaient à quelque 894 millions de dollars.

Lors de notre vérification du Programme de sécurité des usagers de la route en 2001, le ministère ne nous a pas fourni tous les renseignements et toutes les explications dont nous avions besoin pour mener à bien la vérification. Ultérieurement, nous avons reçu l'engagement tant du nouveau ministre que du nouveau sous-ministre des Transports qu'ils prendraient les mesures qui s'imposent pour faire en sorte que les problèmes d'accès à l'information que nous avions éprouvés ne se reproduisent pas à l'avenir, et nous avons eu l'occasion de le constater.

Toutefois, les renseignements et les explications que nous avons reçus en 2001 nous ont permis de conclure que le ministère n'assurait pas le respect des principes d'économie et d'efficience sur le plan de la gestion des ressources du Programme de sécurité des usagers de la route, qu'il ne prenait pas les mesures nécessaires pour assurer la conformité aux programmes visant à renforcer la sécurité routière et que ses procédures servant à mesurer l'efficacité du programme et à en rendre compte étaient inadéquates. Nos principaux sujets de préoccupation en 2001 comprenaient ce qui suit :

- Un nombre considérable de candidats à l'examen pratique devaient attendre plus de six mois pour passer cet examen et tenter ainsi d'obtenir leur permis de conduire.
- Les taux de réussite des examinateurs comportaient des écarts considérables depuis plus de dix ans sans qu'on ait tenté d'y remédier par des mesures correctrices.
- La sécurité des usagers de la route était compromise parce que la durée de certains examens pratiques avait été raccourcie en deçà du temps minimum requis pour évaluer si un conducteur possède effectivement les habiletés de conduite nécessaires.
- Le ministère avait embauché 280 employés supplémentaires pour faire passer les examens pratiques de conduite au cours de la période de 16 mois terminée en janvier 2001, au coût de 10,3 millions de dollars, avant de prendre ensuite la décision de confier cette activité au secteur privé sans analyse de rentabilisation complète à l'appui de la sous-traitance.
- Le ministère prévoyait de consacrer 101 millions de dollars à la modernisation du système informatique, mais n'a pu nous donner l'assurance, au moment de la vérification, que le système proposé était appuyé par une analyse de rentabilisation en bonne et due forme.
- Des millions de dollars en travaux d'experts-conseils avaient été mal gérés, car le ministère avait souvent embauché des experts-conseils sans recourir au processus d'appel d'offres ou sans avoir rédigé un contrat.
- La suspension de certains permis de conduire pour conduite avec facultés affaiblies avait été annulée sans aucun suivi parce que le ministère n'avait pas été avisé en temps voulu de la suspension par la police.
- L'arriéré de 30 000 rapports médicaux non traités, dont certains remontaient même à 1997, faisait que certaines personnes conduisaient un véhicule même si elles souffraient d'un problème de santé pouvant présenter des risques sur le plan de la sécurité routière.
- Le ministère ne respectait pas son exigence de compte rendu annuel sur la sécurité des usagers de la route à l'Assemblée législative. Au moment de notre vérification, le dernier rapport déposé remontait à 1997 et ne contenait aucune recommandation sur la prévention des accidents de la route, contrairement à ce qu'exigeait le *Code de la route*.
- Le service à la clientèle laissait à désirer puisque 49 % des personnes qui avaient rempli les cartes de commentaires du ministère se disaient insatisfaites, principalement à cause des longs délais d'attente, du service lent et inefficace et du manque de courtoisie et d'empressement de la part du personnel.

Nous avons donc fait un certain nombre de recommandations pour remédier à ces lacunes et le ministère s'est engagé à prendre des mesures correctrices.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère avait pris ou était en voie de prendre des mesures correctrices à l'endroit de toutes les recommandations que nous avons formulées dans notre *Rapport annuel 2001*. Nous présentons ci-dessous l'état actuel de chacune de nos recommandations.

RESPECT DES PRINCIPES D'ÉCONOMIE ET D'EFFICIENCE

Examens de conduite

Recommandation

Pour faire en sorte que l'activité des examens de conduite du Programme de sécurité des usagers de la route satisfasse à l'objectif d'octroyer un permis de conduire uniquement aux candidats compétents, le ministère doit :

- *réviser ses examens théoriques à intervalles réguliers;*
- *atteindre la norme de délai d'attente de six semaines pour les examens pratiques de conduite;*
- *instaurer des procédures, notamment de la formation à intervalles réguliers pour les examinateurs, pour favoriser une application plus uniforme des normes d'examen de conduite;*
- *faire passer des examens adéquats aux candidats et les évaluer conformément à ses normes d'examen de conduite.*

État actuel

D'après les renseignements fournis par le ministère, les délais d'attente pour passer les examens pratiques de conduite demeurent un problème chronique dans certaines régions de la province. En date du 10 mai 2003, le temps d'attente moyen dans l'ensemble des régions était de 8,3 semaines et 10,2 semaines respectivement pour les examens de niveau G1 et G2. Dans certains centres d'examen, les délais d'attente pouvaient atteindre 26 semaines et 34 semaines respectivement pour les examens de niveau G1 et G2. Le ministère nous a laissé entendre qu'il prévoyait d'atteindre la norme de délai d'attente de six semaines lorsque le nouveau fournisseur de services du secteur privé prendra en charge les centres d'examen à l'automne 2003.

Le ministère a en outre entrepris de réviser couramment les examens théoriques et a élaboré une banque de nouvelles questions qui est utilisée depuis janvier 2003. De plus, le personnel de gestion assure maintenant la surveillance de l'application des normes d'examen de conduite et de l'examen des candidats et apporte des mesures correctrices si les examinateurs n'appliquent pas les normes de façon uniforme.

Diversification des modes de prestation de services

Recommandation

Pour garantir que les options d'externalisation des examens de conduite du Programme de sécurité des usagers de la route font l'objet d'une analyse objective et approfondie, le ministère doit :

- *se conformer au Cadre de la diversification des modes de prestation de services du Conseil de gestion du gouvernement et veiller à ce qu'une analyse de rentabilisation complète soit réalisée avant de faire approuver l'une ou l'autre option;*
- *s'assurer que les documents soumis au Conseil des ministres, sur lesquels sont fondées des décisions importantes, sont complets ou qu'on y précise clairement les limites des renseignements fournis.*

État actuel

Le ministère nous a informés qu'il a réalisé en novembre 2001 une analyse de rentabilisation pour la diversification des modes de prestation de l'activité des examens de conduite et qu'il a actualisé, le 31 mars 2002, les renseignements financiers contenus dans cette analyse. De plus, en décembre 2002, il a fait rapport des résultats du processus d'appel d'offres au Comité ministériel de la privatisation et de l'initiative SuperCroissance. Ce rapport comprenait des renseignements financiers tirés de l'analyse de rentabilisation réalisée par le ministère et la recommandation d'octroyer un contrat au fournisseur retenu.

Le fournisseur retenu a signé un contrat de licence de dix ans le 24 février 2003 et convenu de verser au ministère la somme de 114 millions de dollars, ainsi qu'un montant de 200 000 $ par mois aux fins de surveillance de la conformité et de la vérification. Le contrat octroie au fournisseur les droits d'examen de conduite versés par les candidats pendant la période de dix ans. Le fournisseur a remis au ministère un dépôt de 7,98 millions de dollars et versera le solde de 106,02 millions de dollars au moment du transfert de l'activité des examens de conduite, qui est censé avoir lieu à l'automne 2003.

Technologie de l'information

Conformément à ce que nous avons indiqué dans notre rapport en 2001, le ministère a soumis au Conseil de gestion du gouvernement une analyse de rentabilisation pour moderniser le système utilisé pour la délivrance des permis et l'immatriculation des véhicules. Le coût total prévu du projet de modernisation, qui devait se terminer au cours de l'exercice 2003-2004, était de 101 millions de dollars et avait été approuvé par le Conseil de gestion du gouvernement en décembre 2000. Au moment de la vérification, le ministère ne nous a pas fourni les renseignements nécessaires à l'appui de ce projet. Il nous a donc été impossible à ce moment de donner l'assurance que le projet de modernisation de l'ancien système reposait sur une analyse de rentabilisation complète et un plan stratégique pertinent.

État actuel

Le ministère nous a informés qu'il a réalisé depuis une nouvelle analyse de rentabilisation. Celle-ci comprend un plan de migration détaillé et le concept recommandé et a été communiquée au Conseil de gestion du gouvernement dans le cadre du processus budgétaire et de planification des activités de 2002-2003 et 2003-2004 du ministère des Transports. En raison des modifications et des améliorations apportées à certains projets par rapport aux plans contenus dans l'analyse de rentabilisation initiale, la date d'achèvement du projet de modernisation du système a été reportée à décembre 2005 et le coût est passé à 112 millions de dollars.

Services de conseils

Recommandation

Pour faire en sorte que l'embauchage des conseillers se fasse dans le cadre de concours équitables et assurer l'optimisation des ressources, le ministère doit :

- *justifier comme il se doit la nécessité de recourir à des services de conseils et documenter les coûts estimatifs avant d'embaucher les conseillers;*
- *définir les mandats et signer les contrats avant que les conseillers entreprennent les travaux prévus;*
- *choisir les conseillers en se fondant sur une évaluation de l'expérience, des compétences et des prix de plus d'un fournisseur, comme l'exigent les directives du Conseil de gestion du gouvernement, même lorsque les fournisseurs sont choisis dans la liste officielle préparée par le Secrétariat du Conseil de gestion;*
- *ne pas permettre aux fournisseurs de détenir un monopole pour un genre de travail en particulier;*
- *assurer la tenue de concours équitables en évitant d'octroyer à un même conseiller des contrats successifs dont la valeur totale dépasse le seuil de 25 000 $ à compter duquel il faut recourir au processus d'appel d'offres;*
- *appliquer le prix plafond des contrats lorsque les modalités d'un contrat ne sont pas modifiées;*
- *évaluer officiellement le travail des conseillers quand leur contrat est terminé.*

État actuel

Le ministère nous a informés qu'il a instauré un nouveau système de surveillance pour contrôler l'acquisition des services de conseils d'un bout à l'autre du processus. Par ailleurs, la formation du personnel dans ce domaine est maintenant obligatoire, tout comme l'utilisation d'une liste de contrôle du processus d'acquisition et d'évaluation pour assurer l'observation des procédures du gouvernement en matière d'approvisionnement.

Bureaux privés de délivrance des permis

Recommandation

Pour assurer une gestion adéquate des bureaux privés de délivrance des permis du Programme de sécurité des usagers de la route, le ministère doit :

- *réviser les ententes actuelles conclues avec les bureaux privés pour y préciser les rôles et les responsabilités des deux parties et y inclure une clause relative au rendement médiocre, et rendre obligatoire pour tous les bureaux privés la participation au Programme de gestion du rendement;*
- *imposer des pénalités aux bureaux privés qui, contrairement aux procédures du ministère, traitent les opérations d'une manière leur permettant d'augmenter constamment leurs commissions;*
- *tenir les bureaux privés financièrement responsables du matériel égaré lorsqu'ils ne respectent pas les procédures appropriées pour la conservation des stocks;*
- *accélérer le processus d'embauchage des nouveaux exploitants pour réduire au minimum les perturbations du service à la clientèle;*
- *veiller à ce que les ressources affectées à la formation des nouveaux exploitants et à la surveillance des bureaux privés existants soient adéquates et uniformes dans l'ensemble de la province.*

État actuel

Dans le cadre de son projet relatif aux bureaux privés de délivrance des permis (Private Issuer Project), le ministère a passé en revue son entente actuelle avec les bureaux privés et y a apporté des modifications pour les nouveaux exploitants. L'entente prévoit des pénalités pour le rendement médiocre, le remboursement des commissions versées en trop et le renforcement de la disposition de résiliation des contrats. La majorité des exploitants demeurent toutefois régis par les anciennes ententes et le ministère n'a pas fixé de date pour soumettre ce groupe aux nouvelles exigences. Le ministère nous a informés qu'il en déterminerait la date au cours de la deuxième phase du projet.

En ce qui concerne l'accélération du processus d'embauchage des nouveaux exploitants, nous avons indiqué en 2001 que le processus de sélection pouvait durer six mois. Le ministère nous a informés qu'il a embauché sept nouveaux exploitants privés en 2002 au moyen d'un processus de sélection accéléré. En moyenne, il s'est écoulé quatre mois entre la date de lancement de l'appel d'offres et la date à laquelle le candidat retenu a accepté le contrat par écrit. Le ministère a fait en sorte qu'il n'y ait aucune perturbation du service dans les régions concernées.

En novembre 2001, le ministère a publié des procédures et des lignes directrices pour la gestion du matériel et de l'encaisse, qui précisent les responsabilités des exploitants à l'égard du matériel, de l'encaisse, du personnel et de la sécurité. En mai 2003, le ministère examinait toujours les plans de sécurité fournis par les exploitants pour s'assurer que les

plans respectaient la nouvelle politique. Par ailleurs, le ministère élabore une politique pour tenir les bureaux privés financièrement responsables du matériel et leur faire assumer les frais d'enquête sur le matériel égaré lorsqu'il est établi que l'exploitant n'a pas pris les mesures nécessaires pour conserver le matériel en sécurité.

Le ministère nous a informés qu'il fournissait maintenant de la formation en permanence aux administrateurs des bureaux de délivrance des permis, qui surveillent l'exploitation de ces bureaux, pour faire en sorte que tous les administrateurs donnent une formation adéquate à tous les nouveaux exploitants.

Perception et contrôle des recettes

Recommandation

Pour s'assurer de toucher toutes les recettes auxquelles il a droit en provenance des droits de permis de conduire et d'immatriculation, le ministère doit :

- *effectuer en temps opportun le rapprochement des opérations et des dépôts des bureaux privés de délivrance des permis et se renseigner sur tous les écarts constatés;*
- *renforcer la politique ministérielle pour l'acceptation des chèques auprès des bureaux privés et mettre en application les mesures visant à les tenir responsables de toute infraction à la politique;*
- *examiner à fond les méthodes de perception actuelles des chèques sans provision et envisager des modifications de la politique ou de la loi pour les améliorer;*
- *transférer les sommes dues aux municipalités à la suite de la perception des contraventions pour stationnement illégal uniquement après compensation bancaire des chèques reçus des propriétaires de véhicules.*

État actuel

Le ministère nous a informés qu'il a apporté un certain nombre de modifications pour s'assurer de toucher toutes les recettes auxquelles il a droit en provenance des droits de permis de conduire et d'immatriculation. Il utilise maintenant un programme informatisé pour effectuer le rapprochement des opérations et des dépôts; il a instauré une méthode de perception plus rigoureuse des chèques sans provision; il confie à une agence de recouvrement les comptes qui remontent à plus de deux ans et il étudie des options, avec le ministère du Procureur général et le ministère des Affaires municipales et du Logement, pour verser en temps plus opportun aux municipalités les amendes impayées relatives aux contraventions pour stationnement illégal.

Par ailleurs, à la suite de l'adoption de la *Loi de 2002 sur l'efficience du gouvernement*, qui modifiait des parties pertinentes du *Code de la route*, le ministère élaborait un processus pour annuler les permis de conduire et refuser de renouveler les plaques d'immatriculation lorsque les conducteurs ont une dette impayée auprès du ministère. À cet égard, le ministère envisageait des modifications pour relier le système d'immatriculation des véhicules au système de délivrance des permis de conduire et faciliter ainsi la perception.

CONFORMITÉ AUX POLITIQUES ET AUX PROCÉDURES

Surveillance de la conduite automobile et intervention

Recommandation

Afin de réduire le risque d'accidents de la route et d'améliorer la conduite automobile, le ministère doit :

- *veiller à ce que la suspension du permis de conduire des conducteurs qui se sont rendus coupables de conduite avec facultés affaiblies ne soit annulée que lorsque cette mesure est justifiée;*
- *examiner les rapports médicaux sur les conducteurs qui ne satisfont pas aux normes minimales d'état de santé et prendre les mesures qui s'imposent en temps voulu;*
- *veiller à ce que les mesures d'intervention qui s'imposent auprès des conducteurs qui ont accumulé un grand nombre de points d'inaptitude soient prises en temps opportun;*
- *élaborer des programmes de formation uniformes pour les conseillers en conduite automobile;*
- *veiller à ce que les conseillers aient en main tous les renseignements nécessaires pour formuler des recommandations éclairées sur la suspension possible des permis de conduire et l'application d'autres mesures correctrices.*

État actuel

Le ministère a amélioré les processus et le système informatique du Programme de suspension administrative des permis de conduire pour veiller à ce que la suspension du permis de conduire pour conduite avec facultés affaiblies ne soit pas annulée parce que le ministère n'a pas reçu les avis nécessaires dans le délai prescrit. Le ministère nous a informés qu'aucune suspension n'avait été annulée pour ce motif dans le cadre du programme en 2002.

En ce qui concerne les rapports médicaux sur l'état de santé, la norme du ministère pour traiter ces formulaires et suspendre les permis de conduire est de trois à huit semaines. D'après le ministère, l'arriéré que nous avons relevé en 2001 (selon la définition du ministère, l'arriéré correspond aux cas qui remontent à plus de six mois) a été éliminé. Le traitement des dossiers est donc à jour. De plus, le ministère travaille de concert avec l'Ontario Medical Association pour préciser les conditions médicales qu'il faut déclarer et a déposé un projet de loi (*Loi de 2003 sur la sécurité routière*) à l'Assemblée législative en mai 2003 pour rendre officielles ces conditions médicales et les lignes directrices en matière de déclaration.

En ce qui a trait au système de points d'inaptitude et à la suspension connexe des permis de conduire par les conseillers en conduite automobile, le ministère nous a informés qu'il

a embauché du personnel supplémentaire pour s'assurer qu'il n'y ait aucun arriéré. De plus, tous les conseillers ont reçu de la formation supplémentaire sur les normes de suspension et obtiennent maintenant tous les renseignements nécessaires sur le dossier d'un conducteur, y compris de l'information sur les condamnations au criminel.

Permis de stationnement pour personnes handicapées

Recommandation

Pour faire en sorte que seules les personnes ayant droit à un permis de stationnement pour personne handicapée obtiennent un tel permis, le ministère doit :

- *s'assurer que la personne qui atteste l'incapacité du requérant est bel et bien membre de la profession médicale;*
- *envisager d'exiger l'attestation que l'incapacité du requérant ne l'empêche pas de conduire un véhicule de façon sécuritaire;*
- *envisager de vérifier si le titulaire d'un permis de stationnement pour personne handicapée a encore droit à ce permis au moment du renouvellement.*

État actuel

Le 1er mars 2002, le ministère a instauré un nouveau processus de renouvellement et de vérification médicale. Les titulaires d'un permis sont maintenant tenus de faire attester par un médecin à chaque date de renouvellement qu'ils souffrent toujours de l'incapacité qui les rend admissibles à un permis de stationnement pour personne handicapée. De plus, le ministère a prévu de nouvelles infractions et augmenté les pénalités pour l'utilisation abusive des permis dans la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*.

MESURE ET COMPTE RENDU DE L'EFFICACITÉ DU PROGRAMME

Sécurité routière

Recommandation

Afin d'améliorer l'efficacité du Programme de sécurité des usagers de la route à renforcer la sécurité routière en Ontario, le ministère doit :

- *inclure dans son rapport annuel sur la sécurité routière en Ontario les recommandations exigées pour la prévention des accidents de la route et veiller à rédiger le rapport en temps voulu;*
- *réviser les réductions de la période de formation des conducteurs au sein du Système de délivrance graduelle des permis de conduire, mettre à jour le* Guide de l'automobiliste, *évaluer les avantages des programmes de sensibilisation à l'intention des nouveaux conducteurs et apporter tout changement nécessaire pour réduire les risques de collision chez les conducteurs débutants;*

- *réaliser l'étude prévue de son programme destiné aux conducteurs âgés pour évaluer l'efficacité du programme à repérer les conducteurs pouvant présenter des risques sur le plan de la sécurité routière.*

État actuel

Le ministère a publié son dernier rapport annuel sur la sécurité routière en Ontario en 2001 et prévoit de publier le rapport annuel de 2002 d'ici la fin de 2003. Le ministère nous a informés que tous ses rapports annuels sur la sécurité, à la suite de notre vérification, contiennent des recommandations sur la prévention des accidents de la route et indiquent les programmes de sensibilisation et d'intervention prévus pour l'amélioration de la sécurité des usagers de la route.

Afin de s'assurer que les conducteurs ont reçu une formation adéquate pour conduire un véhicule et que cette formation est attestée par un examen, le ministère a mis à jour son *Guide de l'automobiliste* pour tenir compte des modifications du *Code de la route*. La prochaine mise à jour du *Guide* est prévue pour novembre 2003. De plus, le ministère a mis en œuvre un programme pilote de sensibilisation du public en avril 2001 pour réduire les risques de collision chez les conducteurs débutants. D'ici l'automne 2003, le ministère se proposait de poursuivre ce programme avec des vidéos éducatives et des programmes scolaires et communautaires.

En ce qui concerne les conducteurs débutants, le ministère nous a informés que la Fondation de recherches sur les blessures de la route, en partenariat avec le Bureau d'assurance du Canada, avait mené une évaluation globale du Système de délivrance graduelle des permis de conduire, y compris la réduction du temps d'attente pour passer le test de conduite auquel sont admissibles les personnes qui ont suivi un cours de conduite approuvé. Le ministère s'attendait à obtenir le rapport final à l'été 2003. Le ministère a aussi réalisé une étude du programme destiné aux conducteurs âgés et déterminé que le taux de collisions mortelles dans cette catégorie avait diminué depuis qu'il avait instauré les examens tous les deux ans.

Service à la clientèle

Recommandation

Afin d'améliorer le service à la clientèle offert dans le cadre du Programme de sécurité des usagers de la route, le ministère doit :

- *analyser les commentaires des clients pour déterminer les sujets de préoccupation communs;*
- *créer un registre des pratiques exemplaires employées par les bureaux pour remédier à ce genre de préoccupations;*
- *établir des points de comparaison internes du rendement du point de vue des temps d'attente pour obtenir des services au comptoir et rendre compte à intervalles réguliers du rendement par bureau et par région par rapport aux points de comparaison établis.*

État actuel

Le ministère a effectué une analyse des commentaires des clients et défini les pratiques exemplaires qu'appliquent les bureaux pour remédier aux problèmes. Ces renseignements, ainsi que les résultats d'autres recherches menées par le ministère, sont consignés dans un référentiel que le ministère partage avec le personnel des bureaux régionaux pour améliorer le service à la clientèle. En ce qui concerne l'élaboration de points de comparaison internes du rendement du point de vue des temps d'attente pour obtenir des services au comptoir, le ministère nous a informés que la deuxième phase du projet relatif aux bureaux privés de délivrance des permis comprendra des initiatives visant à améliorer le service à la clientèle. Ces initiatives sont d'ailleurs prises en compte dans le contrat relatif à l'externalisation de l'activité des examens de conduite. Le contrat stipule en effet que les clients ne doivent pas attendre plus de 20 minutes avant d'obtenir des services. Le ministère se propose de surveiller le respect de cette exigence et de prendre des mesures correctrices au besoin.

Mesures de l'efficacité

Recommandation

Afin d'évaluer dans quelle mesure le Programme de sécurité des usagers de la route et ses initiatives permettent de renforcer la sécurité routière, le ministère doit :

- *fixer des buts ou des résultats sur lesquels le Programme exerce un degré d'influence raisonnable;*
- *élaborer des mesures d'évaluation de la performance qui démontrent en quoi les initiatives du Programme contribuent à la réalisation de ses objectifs.*

État actuel

En évaluant la performance du Programme de sécurité des usagers de la route, le ministère continuera de mesurer le taux d'accidents de la route mortels dans la province par tranches de 10 000 conducteurs titulaires d'un permis et le pourcentage de clients satisfaits des services fournis par les Bureaux privés d'immatriculation et de délivrance des permis (conformément à ce qui est indiqué dans les plans d'activité du ministère). Par ailleurs, le ministère évalue et déclare maintenant le pourcentage d'occupants portant une ceinture de sécurité. Il reconnaît que les résultats de ces mesures de performance ne peuvent pas être imputés uniquement au Programme, mais il décrit en détail leur contribution à la réalisation de ces objectifs dans ses plans d'activité. Le ministère nous a informés qu'il continue d'évaluer les mesures actuelles de la performance et les pratiques exemplaires d'autres territoires de compétence pour s'en inspirer dans l'élaboration de mesures supplémentaires pour évaluer la performance du Programme.

CHAPITRE CINQ

Comptes publics de la province

INTRODUCTION

Les Comptes publics pour chaque exercice (l'exercice se termine le 31 mars) sont préparés sous la direction du ministre des Finances conformément à la *Loi sur le ministère du Trésor et de l'Économie*. La *Loi* exige que les Comptes publics soient livrés au lieutenant-gouverneur en conseil aux fins de présentation à l'Assemblée législative au plus tard le dixième jour de la première session tenue pendant l'année civile qui suit. Cette année, en raison de l'élection du 2 octobre 2003, la préparation des Comptes publics s'est achevée tard à l'automne.

Les états financiers de la province font partie des Comptes publics et relèvent de la compétence du gouvernement de l'Ontario. Celui-ci doit s'assurer de la fidélité des renseignements qui sont présentés dans les états financiers, notamment les nombreux montants fondés sur des estimations et le jugement. Le gouvernement doit également veiller au maintien des mécanismes de contrôle et des procédures à l'appui pour donner l'assurance que les transactions sont autorisées, que les biens sont protégés et que l'on tient les registres nécessaires.

Le Bureau du vérificateur provincial vérifie les états financiers de la province. Cette vérification vise à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes, c'est-à-dire exempts d'erreurs ou omissions importantes. Ces états financiers, ainsi que le rapport du vérificateur à leur sujet, sont inclus dans le rapport annuel de la province et fournis dans un volume séparé des Comptes publics.

Le rapport annuel de la province contient, outre les états financiers, des sommaires et des analyses de la situation financière et des résultats financiers de la province. La communication de ces renseignements renforce la responsabilité financière du gouvernement à l'endroit de l'Assemblée législative et du public.

Les Comptes publics comprennent trois volumes supplémentaires :

- Le Volume 1 contient les annexes pertinentes au Trésor et les états des ministères. Ces annexes et états indiquent les activités financières des différents ministères gouvernementaux selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée.

- Le Volume 2 contient les états financiers des principaux conseils, commissions et sociétés de la Couronne du gouvernement provincial qui font partie du périmètre comptable du gouvernement, ainsi que divers autres états financiers.
- Le Volume 3 contient des renseignements détaillés sur les dépenses publiques, ainsi que les salaires des cadres supérieurs de la fonction publique de l'Ontario.

Le Bureau du vérificateur provincial examine l'information contenue dans le rapport annuel et dans les trois volumes supplémentaires pour s'assurer qu'elle concorde avec celle qui figure dans les états financiers.

Des modifications législatives ont été apportées à la *Loi sur le ministère du Trésor et de l'Économie* en ce qui a trait à la présentation de l'information dans les Comptes publics. À compter de l'exercice qui commence le 1er avril 2003, le rapport annuel de la province, sauf dans des cas extraordinaires, est livré au lieutenant-gouverneur en conseil au plus tard le 180e jour après la fin de l'exercice. Le lieutenant-gouverneur en conseil doit alors déposer les Comptes publics à l'Assemblée ou, si l'Assemblée n'est pas en période de session, les rendre publics et, lorsque l'Assemblée reprend les séances, les y déposer au plus tard le dixième jour de la session suivante. Normalement, les trois volumes supplémentaires doivent être soumis au lieutenant-gouverneur en conseil avant le 240e jour après la fin de l'exercice. Le lieutenant-gouverneur en conseil doit alors déposer les volumes à l'Assemblée ou, si l'Assemblée n'est pas en période de session, les rendre publics et ensuite, lorsque l'Assemblée reprend les séances, les y déposer au plus tard le dixième jour de la session.

ÉTATS FINANCIERS 2002-2003 DE LA PROVINCE

En vertu de la *Loi sur la vérification des comptes publics*, le vérificateur provincial doit rendre compte tous les ans des résultats de son examen des états financiers de la province. Cette année, en raison du départ à la retraite du vérificateur provincial, il m'incombait, en tant que vérificateur provincial adjoint, d'exprimer une opinion sur ces états financiers. C'est avec plaisir que je déclare que mon rapport à l'Assemblée législative sur les états financiers concernant l'exercice terminé le 31 mars 2003 ne comporte aucune réserve; mon avis à cet égard se lit comme suit :

> À l'Assemblée législative de la province de l'Ontario
>
> J'ai vérifié l'état consolidé de la situation financière de l'Ontario au 31 mars 2003 ainsi que les états consolidés des résultats, de la variation de la dette nette et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe au gouvernement de l'Ontario. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.
>
> Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des

informations probantes à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par le gouvernement, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la province au 31 mars 2003, ainsi que les résultats de ses activités, les changements de sa dette nette et ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date selon les principes comptables applicables aux gouvernements et recommandés par l'Institut Canadien des Comptables Agréés.

[signature]

Toronto (Ontario)
Le 19 septembre 2003

Jim McCarter, CA
Vérificateur provincial adjoint

COMPTABILISATION DES IMMOBILISATIONS

Le gouvernement de l'Ontario prépare ses états financiers selon les principes comptables recommandés pour les gouvernements par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) de l'Institut Canadien des Comptables Agréés. En janvier 2003, le CCSP a révisé une norme datant de 1997, qui établissait des règles pour la comptabilisation, l'évaluation, l'amortissement et la présentation des immobilisations dans les états financiers du gouvernement. Récemment encore, la plupart des gouvernements, y compris celui de l'Ontario, imputaient le coût total des immobilisations aux résultats de l'exercice durant lequel avait eu lieu l'acquisition ou la construction des immobilisations. La nouvelle norme recommande de comptabiliser les immobilisations au coût et de les présenter à titre d'actifs dans les états financiers, et de les amortir sur leur durée de vie utile estimative (il s'agit de la méthode de comptabilisation des immobilisations appliquée dans le secteur privé). Des révisions connexes recommandent que le gouvernement présente, dans l'état de la situation financière, sa dette nette ainsi que son déficit accumulé (la dette nette moins les actifs non financiers) et que la valeur non amortie des immobilisations du gouvernement soit déduite en conséquence du déficit accumulé.

Dans le budget qu'il a déposé au printemps 2001, le gouvernement de l'Ontario a fait part de son intention d'adopter les recommandations du CCSP concernant les immobilisations corporelles. Procédant par étapes, il a commencé à instaurer cette approche pour l'exercice 2002-2003 sous la direction du contrôleur provincial, en mettant d'abord l'accent sur la capitalisation de ses terrains, de ses bâtiments et de son infrastructure de transport. Le Bureau du vérificateur provincial considère que la mise en œuvre progressive des normes du CCSP relatives aux immobilisations est une approche raisonnable. Cette initiative s'est traduite cette année par la constatation, pour la première fois dans les comptes du gouvernement, d'un investissement net dans les immobilisations de plus de 13 milliards de dollars. On estime que ce montant représente au moins 90 % des immobilisations corporelles totales du gouvernement.

Au cours des exercices subséquents, le gouvernement identifiera et évaluera le reste des immobilisations corporelles de l'Ontario, telles que les systèmes informatiques, les véhicules et le matériel et d'autres articles de moindre valeur, de façon à les inclure dans les états financiers. Le CCSP a exclu de façon précise de sa norme actuelle la nécessité d'identifier et d'évaluer les œuvres d'art, les trésors historiques, les ressources naturelles et les terres publiques qui n'ont pas été achetées par le gouvernement. Il s'agit d'actifs qu'il est difficile de capitaliser.

TERRAINS ET BÂTIMENTS

La valeur de la plupart des terrains et bâtiments du gouvernement a été calculée par la Société immobilière de l'Ontario (SIO), qui est l'organisme gouvernemental chargé de la gestion des actifs immobiliers du gouvernement. La SIO a déterminé la valeur des terrains et bâtiments dans le cadre d'un projet d'établissement de la valeur comptable (Book Value Project) qu'elle a lancé en janvier 2002. Ce projet visait à estimer, à l'aide des meilleurs éléments d'appréciation disponibles, tant le coût d'origine des terrains et des bâtiments du gouvernement que leur date d'acquisition (ou, le cas échéant, la date du début et de la fin de leur construction). La SIO a employé quatre méthodes principales pour obtenir les coûts d'origine estimatifs :

- Les données de la SIO ont été comparées aux évaluations de terrains et de bâtiments fournies par la Société d'évaluation foncière des municipalités aux fins d'imposition municipale.
- Les registres des biens historiques de la SIO ont été examinés.
- Les coûts estimatifs des bâtiments ont été calculés à l'interne d'après ce que le personnel savait des bâtiments et d'après un examen analytique de leurs caractéristiques comme les dimensions, l'emplacement, l'âge et l'état.
- La SIO a aussi utilisé des évaluations de tiers.

Après avoir établi le coût d'origine estimatif des terrains et des bâtiments, la SIO a utilisé un logiciel d'évaluation appelé Calculateur de la valeur comptable (CVC) – mis au point par le gouvernement fédéral pour évaluer ses propres immobilisations – pour établir la valeur estimative actuelle non amortie des bâtiments. Il n'était pas nécessaire que le CVC calcule l'amortissement pour les terrains puisqu'ils ont une durée de vie illimitée et qu'ils ne sont pas sujets, par conséquent, à la détérioration ou à la dépréciation dont l'amortissement vise à tenir compte. Le CVC a calculé l'amortissement de chaque bâtiment en combinant le taux de réinvestissement historique du gouvernement dans ses bâtiments, l'âge du bâtiment et sa durée de vie utile estimative. À l'aide du Calculateur, la SIO a ainsi pu déterminer la valeur comptable initiale des bâtiments de l'Ontario en date du 1er avril 2002, tant sur une base brute (avant amortissement cumulé) que nette (après amortissement cumulé).

INFRASTRUCTURE DE TRANSPORT

En janvier 2002, le ministère des Finances et le ministère des Transports ont retenu les services d'une société de consultation externe afin d'obtenir – pour les autoroutes de la province, d'autres voies publiques, des ponts et des actifs connexes tels que les systèmes d'éclairage et de signalisation routière – une estimation des valeurs comptables initiales et de la charge d'amortissement pour l'exercice se terminant le 31 mars 2003. Conformément à l'approche graduelle dont nous avons discuté précédemment dans cette section, le matériel du ministère des Transports a été exclu de cette estimation. Au lieu de dresser l'inventaire des éléments individuels de l'infrastructure de transport, comme ce qui avait été fait pour les terrains et les bâtiments, le ministère des Transports a réparti ses dépenses en immobilisations des 60 dernières années en neuf catégories d'actif. Il a ensuite calculé l'amortissement cumulé estimatif pour chacune de ces catégories d'après leur durée de vie utile estimative.

FIABILITÉ DES RÉSULTATS

Nous sommes conscients que dans tous les cas où l'on utilise des estimations pour établir les montants qui figureront dans un état financier, l'application de méthodes d'estimation différentes peut donner des résultats différents. Notre vérification de la méthode d'estimation et d'évaluation employée par le gouvernement et des calculs des valeurs comptables brutes et nettes indique toutefois que les valeurs qui ont été obtenues sont raisonnables. Au fil des ans, l'information sur les immobilisations de la province sera de plus en plus exacte, puisque toutes les immobilisations seront comptabilisées, les valeurs comptables initiales estimatives amorties, les actifs remplacés progressivement et les montants réels consacrés à ces actifs, capitalisés.

DETTE RESTANTE DU SECTEUR DE L'ÉLECTRICITÉ

Depuis notre *Rapport annuel 1998*, nous avons régulièrement soulevé des questions au sujet de la restructuration du secteur de l'électricité. Nous nous inquiétons tout particulièrement du risque que présente, pour les contribuables de l'Ontario, la dette restante de quelque 20 milliards de dollars issue de la restructuration du secteur. Cette dette découle du fait que, dans le nouvel environnement concurrentiel, la valeur de l'actif net des sociétés qui ont remplacé Ontario Hydro était inférieure de 19,4 milliards de dollars en date du 1er avril 1999 au montant d'actif net qui avait été comptabilisé auparavant dans les comptes d'Ontario Hydro. La Société financière de l'industrie de l'électricité de l'Ontario (SFIEO), un organisme provincial, est chargée d'assurer la gestion de la dette restante.

Si la dette restante était comptabilisée comme passif dans les états financiers du gouvernement, elle était toutefois constatée séparément des autres éléments de passif dans l'état de la situation financière de la province. De même, les résultats d'exploitation nets du secteur de l'électricité étaient inclus dans le surplus ou le déficit annuel de la province, mais ils étaient présentés séparément des résultats des autres activités du gouvernement dans l'état des résultats de la province. Cette séparation était due au fait que le gouvernement prévoit de recouvrer cette dette auprès des *abonnés* plutôt que des *contribuables*.

Or, d'après les développements de l'exercice en cours, le risque qu'une partie ou que la totalité de la dette restante ne puisse être recouvrée auprès des abonnés et devienne plutôt une obligation des contribuables de la province demeurait bien réel. Par exemple, au cours de l'exercice 2002-2003, le passif lié à la dette restante s'est accru de 98 millions de dollars. En fait, la dette restante a augmenté à peu près tous les ans depuis le 1er avril 1999, soit la date de restructuration du secteur de l'électricité, comme en témoigne le tableau suivant :

Date de fin d'exercice	Dette restante (en milliards de dollars)
1er avril 1999	19,433
31 mars 2000	20,034
31 mars 2001	20,016
31 mars 2002	20,085
31 mars 2003	20,183

Préparé par le Bureau du vérificateur provincial

Lorsque la SFIEO a pris en charge la dette restante, le gouvernement a dressé un plan à long terme visant à régler la dette uniquement au moyen des flux de recettes provenant du secteur de l'électricité. Ce plan est mis à jour tous les ans pour tenir compte des nouveaux renseignements et hypothèses. Comme pour tous les plans à long terme, il y a beaucoup d'incertitude en ce qui concerne l'atteinte des résultats prévus. Les exemples suivants montrent les incertitudes inhérentes aux prévisions concernant le secteur de l'électricité :

- Les bénéfices avant impôt réels d'Ontario Power Generation (OPG) et de Hydro One, qui servent à éponger la dette restante, ont été inférieurs de 870 millions de dollars, au cours des quatre exercices allant de 1999-2000 à 2002-2003, au montant prévu dans le plan à long terme initial du gouvernement. Cette diminution est principalement imputable au fait qu'OPG a réalisé des bénéfices plus faibles que prévu à la suite des dépassements de coûts associés à la réparation de la centrale nucléaire de Pickering. Ces dépassements de coûts ont aussi obligé OPG à reporter, pour une autre période de deux ans, les paiements de principal de 700 millions de dollars dus à la SFIEO.

- Le 1er mai 2002, le gouvernement a fixé le prix de l'électricité payé par les consommateurs désignés et ceux à faible volume à 4,3 ¢ le kilowattheure jusqu'en 2006 au moins. Pour l'exercice 2002-2003, cette mesure s'est traduite par des coûts supplémentaires de 665 millions de dollars. Le plan à long terme initial ne prévoyait pas un tel plafonnement de prix.

Cette année, en partie à cause de la crainte accrue que les contribuables de la province, plutôt que les abonnés, soient contraints au bout du compte de rembourser la dette restante, le gouvernement a modifié le mode de traitement du secteur de l'électricité dans ses états financiers. Tout en ayant toujours l'intention de recouvrer la dette restante auprès des abonnés, il fournit de meilleurs renseignements sur ses activités dans les états financiers de l'exercice 2002-2003, conformément aux recommandations du CCSP, en combinant le passif du secteur de l'électricité, y compris la dette restante, aux autres éléments de passif du gouvernement. Nous sommes tout à fait d'accord avec ce changement.

TRANSFERT CANADIEN EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE PROGRAMMES SOCIAUX

Dans son budget de 2003, le gouvernement fédéral a annoncé un supplément de 2,5 milliards de dollars au Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux (TCSPS) afin d'aider les provinces et les territoires à répondre aux besoins en matière de santé. La part de l'Ontario était de 967 millions de dollars. Le transfert visait à fournir un financement sur une période de trois ans à compter de l'exercice 2003-2004 jusqu'à l'exercice 2005-2006. Comme pour les suppléments précédents, les fonds fédéraux ont été déposés dans un compte en fiducie après le 31 mars 2003, date marquant la fin de l'exercice fédéral. Conformément à l'entente de fiducie, les provinces ont reçu un calendrier de prélèvement indiquant à quel rythme elles devraient retirer les fonds au cours de la période de trois ans visée par le transfert. Toutefois, comme dans le cas des suppléments précédents, les provinces et les territoires pouvaient retirer à leur gré leur part du supplément de 2,5 milliards de dollars pour combler leurs besoins. Les fonds fédéraux ont été déposés dans le compte en fiducie en juin 2003 et le gouvernement de l'Ontario a retiré peu après le montant intégral de sa part, soit 967 millions de dollars, comme il l'avait fait auparavant.

Normalement, le gouvernement de l'Ontario comptabilise les montants qu'il reçoit au titre du TCSPS comme revenu provincial, échelonné sur les périodes indiquées dans les calendriers de prélèvement du gouvernement fédéral. Cette convention comptable est décrite dans les notes afférentes aux états financiers du gouvernement et a été acceptée par le Bureau du vérificateur provincial. Même si le budget de 2003 du gouvernement fait

état du montant intégral de 967 millions de dollars comme recettes au cours de l'exercice 2002-2003, ce transfert, comme il se doit, n'est pas comptabilisé comme revenu dans les états financiers vérifiés de 2002-2003, puisque cet exercice ne fait pas partie des périodes indiquées dans le calendrier de prélèvement. En nous fondant sur la convention comptable susmentionnée, nous prévoyons que le gouvernement comptabilisera une tranche de 386 millions de dollars du transfert de 967 millions de dollars comme revenu de l'exercice 2003-2004 et la dernière tranche de 581 millions de dollars comme revenu au cours des deux exercices suivants.

PÉRIMÈTRE COMPTABLE DU GOUVERNEMENT

Le « périmètre comptable du gouvernement » renvoie, collectivement, à tous les organismes dont les activités sont incluses dans les états financiers du gouvernement. L'un des aspects les plus critiques du compte rendu des affaires financières d'un gouvernement est de décider quels organismes – parmi, par exemple, les ministères, les organismes publics, les sociétés relevant de la Couronne, les régies, les commissions et les organismes qui reçoivent des paiements de transfert – seront inclus dans le périmètre comptable. Cette inclusion signifie essentiellement que les résultats ainsi que les éléments d'actif et de passif d'un organisme sont consolidés avec ceux du gouvernement ou incorporés d'une autre façon à ses états financiers de manière à faire partie tant du déficit ou du surplus *annuel* du gouvernement que de son déficit ou de son surplus *accumulé*.

Jusqu'à maintenant, le gouvernement a appliqué une norme de longue date du CCSP pour déterminer quels organismes feraient partie de son périmètre comptable. Cette norme recommande d'inclure un organisme dans les états financiers du gouvernement 1) s'il doit rendre des comptes quant à l'administration de ses affaires et ressources financières, soit à un ministre du gouvernement, soit directement à l'Assemblée législative et 2) s'il est la propriété du gouvernement ou sous son contrôle. Conformément à cette norme, les états financiers de l'Ontario pour l'exercice terminé le 31 mars 2003 comprennent, en plus des activités de tous les ministères publics, celles de 27 de ses organismes les plus importants, dont Ontario Power Generation Inc., Hydro One Inc., la Société financière de l'industrie de l'électricité de l'Ontario, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, la Régie des alcools de l'Ontario, le Réseau GO et la Société du logement de l'Ontario. Les activités des organismes publics de moindre importance sont comptabilisées dans les comptes des ministères dont ils relèvent.

Il importe de souligner que le périmètre comptable, suivant la norme actuelle, ne comprend pas les activités d'un certain nombre d'institutions publiques ou parapubliques importantes qui fonctionnent en dehors de la structure des ministères et organismes publics. La plupart de ces institutions, toutefois, sont financées principalement par le gouvernement et ont des éléments d'actif et de passif (y compris une dette à long terme)

de même que des recettes et des dépenses considérables. La majorité de ces institutions composent ce qu'on appelle le secteur « HUCE », à savoir les hôpitaux (y compris les établissements de soins de longue durée), les universités, les collèges et les écoles (conseils scolaires). L'inclusion de ces organismes dans les états financiers du gouvernement aurait des répercussions importantes sur l'état de la situation financière de la province et ses résultats annuels.

Le Fonds ontarien pour l'innovation (le Fonds), qui est un organisme à vocation spécifique important, est également exclu du périmètre comptable du gouvernement. Le Fonds a reçu des sommes considérables du gouvernement dans le cadre d'un mandat qui prévoit que ces fonds seront versés ultérieurement, sous forme de subventions ou de paiements de transfert, des années plus tard bien souvent, aux bénéficiaires auxquels ils étaient réellement destinés, pour appuyer certains programmes du gouvernement. Même si le Fonds, d'un point de vue technique, ne répond pas à la norme actuelle du CCSP en matière d'inclusion dans le périmètre comptable, le Bureau du vérificateur provincial a soulevé des problèmes de reddition de comptes au sujet du Fonds dans ses quatre derniers rapports annuels, y compris dans la section 3.07 du Chapitre trois du rapport de cette année.

En août 2003, le CCSP a révisé sa norme relative au périmètre comptable. La nouvelle norme recommande d'inclure dans les états financiers du gouvernement les activités de tous les organismes qui sont sous le contrôle du gouvernement. La norme comprend de nombreuses indications sur la façon de déterminer, au moyen d'indicateurs de contrôle, le niveau de contrôle qui existe dans quelque situation que ce soit. La date de mise en œuvre recommandée pour la norme est le 1er avril 2005.

Depuis les préoccupations qui ont été soulevées au sujet du périmètre comptable dans le Rapport annuel de l'an dernier, le personnel du Bureau du vérificateur provincial a examiné différentes sources de preuve, telles que des lois, des règlements, des ententes en matière de déclaration et des comptes rendus ministériels portant sur les entités du secteur HUCE – pour déterminer si le gouvernement devait envisager d'élargir son périmètre comptable dans le contexte de la nouvelle norme. Il importe de souligner que l'application des indicateurs de contrôle du CCSP n'est pas une science exacte et que la détermination de l'existence du contrôle requiert l'exercice du jugement professionnel. En plus de son caractère juridique, il faut souvent déterminer la substance de la relation qui existe entre le gouvernement et l'organisme. Le tableau suivant résume notre évaluation.

Situation des organismes du secteur HUCE du point de vue des indicateurs de contrôle du CCSP

Indicateurs de contrôle du CCSP	Situation des organismes du secteur HUCE				
	Conseils scolaires	Universités	Collèges	Hôpitaux	Établissements de soins de longue durée
Indicateurs principaux (c.-à-d. plus probants)					
Le gouv. peut nommer/révoquer unilatéralement une majorité des membres du conseil de direction de l'organisme.			✓		
Le gouv. peut disposer en permanence des actifs de l'organisme, a la capacité de décider en permanence de l'utilisation des actifs, ou est responsable en permanence des pertes.			✓		
Le gouv. détient la majorité des actions avec droit de vote ou des « actions préférentielles » lui donnant le pouvoir d'orienter les politiques financières et administratives de l'organisme.					
Le gouv. a le pouvoir unilatéral de dissoudre l'organisme et, de ce fait, de disposer de ses actifs et de se subroger à ses obligations.	✓		✓	✓	
Autres indicateurs					
Le gouv. a le pouvoir de participer de façon significative à la nomination des membres du conseil de direction de l'organisme.			✓		
Le gouv. a le pouvoir de nommer/révoquer le directeur général ou d'autres membres clés du personnel.	✓			✓	
Le gouv. peut définir ou modifier au besoin la mission ou le mandat de l'organisme.	✓		✓	✓	
Le gouv. a le pouvoir d'approuver les plans d'affaires ou les budgets de l'organisme et d'exiger que des modifications soient apportées.			✓	✓	✓
Le gouv. a le pouvoir de définir des limites en matière d'emprunts/de placements ou de restreindre les placements que peut effectuer l'organisme.	✓				✓
Le gouv. peut limiter la capacité de l'organisme à générer des revenus, notamment ses sources de revenus.	✓	✓	✓	✓	✓
Le gouv. peut définir/modifier les politiques de gestion de l'organisme, y compris celles touchant la comptabilité, les ressources humaines, la rémunération, les négociations collectives et l'affectation des ressources.	✓		✓	✓	✓

✓ = indicateur de contrôle satisfait

Préparé par le Bureau du vérificateur provincial

D'après notre évaluation, les collèges et les conseils scolaires de l'Ontario sont les candidats les plus sérieux à une consolidation future dans le périmètre comptable du gouvernement. L'inclusion semble particulièrement justifiée dans le cas des collèges, puisqu'on peut leur appliquer la plupart des indicateurs de contrôle, tant les principaux que les autres. Si les conseils scolaires ne satisfont, pour leur part, qu'à l'un des indicateurs principaux, on peut leur appliquer en revanche la plupart des autres indicateurs. Par ailleurs, le gouvernement a considérablement accru, au cours des dernières années, le contrôle qu'il exerce sur la prestation des programmes scolaires des écoles élémentaires et secondaires de l'Ontario. Par exemple, c'est maintenant le gouvernement provincial, plutôt que les conseils locaux, qui fixe le taux des impôts scolaires locaux. Qui plus est, ces impôts, qui sont prélevés sur les biens résidentiels locaux, ne sont plus remis directement aux conseils scolaires locaux pour assurer le fonctionnement des écoles locales. Le gouvernement de l'Ontario les redistribue plutôt dans l'ensemble de la province suivant les besoins établis par le ministère de l'Éducation. Le gouvernement a renforcé encore davantage le contrôle qu'il exerce sur le fonctionnement des conseils scolaires en adoptant des dispositions législatives et des politiques pour des aspects déterminants comme le nombre moyen d'élèves par classe, le nombre d'heures d'enseignement, les programmes d'études provinciaux et l'administration des tests aux élèves. Le gouvernement a démontré le contrôle qu'il exerce sur les conseils l'an dernier en prenant la décision d'administrer directement trois des plus importants conseils scolaires de la province. De plus, maintenant que la province a adopté les nouvelles règles comptables du CCSP pour les immobilisations corporelles (voir la section précédente intitulée « Comptabilisation des immobilisations »), la consolidation des états financiers des conseils scolaires avec ceux de la province permettrait d'inclure les immobilisations corporelles des conseils ainsi que leur dette nette, laquelle a été contractée pour construire ces immobilisations.

En terminant, nous recommandons au gouvernement d'effectuer dès que possible sa propre évaluation des collèges et des conseils scolaires pour déterminer la possibilité de consolider leurs activités dans les états financiers de l'Ontario à temps pour la mise en œuvre de la norme du CCSP le 1er avril 2005. Nous encourageons aussi le gouvernement à mener une évaluation des hôpitaux et des établissements de soins de longue durée de l'Ontario pour déterminer si le contrôle qu'il exerce sur ces organismes justifierait leur inclusion dans le périmètre comptable. En dernier lieu, même si la reddition de comptes à l'égard des activités du Fonds ontarien pour l'innovation nous préoccupe toujours, nous continuons d'appuyer son exclusion, ainsi que celle des universités de l'Ontario, du périmètre comptable du gouvernement puisque ces organismes ne répondent pas, à notre avis, aux critères de contrôle du CCSP.

SYSTÈME INTÉGRÉ DE GESTION DE L'INFORMATION FINANCIÈRE

À l'été 1995, le ministre des Finances a créé la Commission ontarienne de révision des pratiques financières (la Commission) pour examiner les pratiques financières du gouvernement. Dans son rapport publié en novembre 1995, la Commission a formulé 55 recommandations portant sur trois grands domaines, à savoir la planification, l'information financière et les organismes de la Couronne. Entre autres, la Commission a fait remarquer que les ministères utilisaient des systèmes de gestion comptable et financière différents, ce qui se traduisait souvent par de l'incohérence ou du retard dans la présentation de l'information financière ou par une répétition inutile des renseignements financiers. Elle recommandait au gouvernement d'adopter un seul et même système de gestion et d'information financière en remplacement des systèmes différents et, pour la plupart, incompatibles qui étaient utilisés dans l'ensemble du gouvernement. L'instauration d'un système financier global revêtait aussi une importance cruciale pour la mise en œuvre des autres recommandations de la Commission concernant le budget du gouvernement, ses états financiers trimestriels et l'adoption ultérieure des normes du CCSP applicables aux immobilisations. Dans ces domaines, il fallait disposer de renseignements que les systèmes financiers actuels du gouvernement pouvaient difficilement fournir.

Vers la fin de 1998, le Conseil de gestion du gouvernement a approuvé l'analyse de rentabilisation effectuée par le ministère des Finances pour l'implantation d'un système financier intégré et a autorisé le ministère à acheter le matériel informatique, les logiciels et les services de consultation nécessaires pour convevoir et implanter le système. Baptisé Système intégré de gestion de l'information financière (SIGIF), il est actuellement implanté par étapes, ou versions, dans l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario. Le SIGIF a d'abord fait l'objet d'un projet pilote dans deux ministères en novembre 2002. Depuis, le gouvernement a implanté le système par vagues, ou à intervalles spécifiques, dans plusieurs autres ministères. À l'occasion des vagues 1 et 2 à l'hiver et au printemps 2003, sept autres ministères ont adopté le SIGIF. D'après les plans, le système sera implanté d'ici le 31 mars 2004 dans environ 70 % des ministères de l'Ontario – lesquels représentent un peu moins de la moitié des dépenses totales du gouvernement. Sa mise en œuvre intégrale dans tous les ministères de la province est prévue d'ici l'automne 2004.

NOUVELLES INITIATIVES DU CCSP

Le CCSP sert l'intérêt du public et de la profession comptable en élaborant et en instaurant des normes conçues pour améliorer l'information financière et les renseignements sur la performance publiés par les gouvernements et les autres entités du secteur public. Une information plus pertinente profite tant aux décideurs qu'aux autres utilisateurs de l'information.

Voici quelques-unes des questions les plus importantes, du point de vue de l'Ontario, sur lesquelles se penche actuellement le CCSP :

- En octobre 2002, le CCSP a approuvé un énoncé de principes qui proposait des modifications de la norme en vigueur sur la comptabilisation des paiements de transfert effectués par les gouvernements à l'égard d'autres organismes ou d'autres paliers de gouvernement. L'une des questions les plus difficiles à résoudre concerne le financement pluriannuel, c'est-à-dire les fonds qui sont versés aux organismes ou aux autres paliers de gouvernement avant les exercices au cours desquels ils seront affectés à la prestation des services publics. La question qui se pose d'un point de vue comptable est de savoir si le montant intégral du transfert doit être comptabilisé à titre de charge dans l'exercice où a lieu le transfert ou au moment de la prestation réelle des services. La question au cœur de ce débat est de savoir s'il faut mettre l'accent sur la situation financière ou sur les résultats :
  - Les partisans de la première option considèrent que les transferts qui s'appliquent à plusieurs périodes doivent être imputés aux résultats d'une seule période, à savoir celle où le transfert est autorisé, où les critères d'admissibilité sont remplis et où le montant peut faire l'objet d'une estimation. La constatation intégrale du transfert leur semble appropriée pour deux raisons : le financement pluriannuel ne répond pas à la définition d'un actif et la comptabilisation d'une partie de celui-ci à ce titre fausse l'état de la situation financière du gouvernement.
  - Les tenants de la seconde option estiment que la comptabilisation du financement pluriannuel à titre de charge dans un seul exercice fausse l'état des résultats et, par conséquent, le déficit ou le surplus déclaré par le gouvernement cédant pour les exercices au cours desquels le financement est fourni. Ils estiment que le financement pluriannuel doit être imputé aux résultats seulement au moment où les fonds sont réellement affectés à la prestation des services publics et qu'il faut considérer comme un actif payé d'avance les fonds versés avant les exercices où on en aura besoin.
- En 2002, le CCSP a aussi approuvé un énoncé de principes portant sur trois composantes des états financiers : les passifs, les passifs éventuels et les engagements. L'énoncé proposait des modifications des définitions de ces trois composantes. Par exemple, la définition des passifs a été élargie pour couvrir les obligations qui découlent d'opérations et d'événements non couverts par des ententes, des contrats et la législation en vigueur à la date de clôture. L'énoncé traite, entre autres, de la question de savoir si la législation doit être en vigueur avant la date de clôture pour pouvoir comptabiliser un passif, de la constatation d'un passif éventuel lorsqu'il est probable qu'un événement futur confirmera qu'un passif existait à la date de clôture, et propose aussi de limiter l'information sur les engagements à celle qui concerne les engagements contractuels du gouvernement.

- En juillet 2003, le CCSP a publié un projet de note d'orientation sur les fonds et réserves qui fournit des indications sur la présentation des renseignements relatifs aux fonds de stabilisation et aux réserves financières dans les états financiers des gouvernements.
- En juillet 2003, le CCSP a publié un exposé-sondage à diffusion générale concernant un projet de Pratiques recommandées sur l'analyse des états financiers. L'exposé-sondage fournit un cadre général pour l'élaboration de l'information contenue dans l'analyse des états financiers et procure des indications sur la nature et l'étendue des renseignements supplémentaires qui devraient être donnés aux utilisateurs des états financiers. Il s'agirait notamment d'explications détaillées et de représentations graphiques des événements clés qui se sont produits pendant la période visée par les états financiers, accompagnées d'explications et d'illustrations des écarts et des tendances.
- En août 2003, le CCSP a publié un énoncé de principes sur les principes comptables généralement reconnus (PCGR). Cet énoncé constitue une première étape dans l'élaboration d'un projet de nouveau chapitre sur les PCGR dans le *Manuel de comptablité de l'ICCA pour le secteur public* (le Manuel). L'objet du nouveau chapitre est de réviser les dispositions existantes qui indiquent où trouver des directives comptables lorsqu'une question comptable n'est pas couverte par le Manuel.
- En avril 2003, en se fondant principalement sur les observations émanant des pouvoirs publics, le CCSP a approuvé quatre nouveaux projets, dont les trois suivants pourraient avoir des incidences sur la communication de l'information financière de l'Ontario :
  - *Instruments financiers* – Ce projet a été entrepris parce que les pouvoirs publics ont de plus en plus recours à des instruments financiers complexes tels que les swaps sur devises, les swaps de taux d'intérêt et les contrats d'option.
  - *Information sur la performance* – Ce projet vise l'élaboration d'un ensemble de principes généraux qui orienteront les futurs travaux en matière d'information sur la performance, y compris un cadre d'identification d'indicateurs de la performance déterminés.
  - *Revenus* – Ce projet vise à définir les revenus du gouvernement, à examiner si le principe général de la constatation des revenus énoncé dans les normes générales actuelles de présentation des états financiers est adéquat pour les gouvernements, et à élaborer des principes particuliers de constatation pour les opérations avec contrepartie et sans contrepartie du gouvernement.

AUTRES QUESTIONS

En vertu de l'article 12 de la *Loi sur la vérification des comptes publics*, le vérificateur provincial est tenu de faire état des mandats spéciaux et des arrêtés du Conseil du Trésor émis durant l'année. De plus, en vertu de l'article 91 de la *Loi sur l'Assemblée législative*, il doit faire mention de tout transfert de crédits d'un poste budgétaire à un autre poste voté en même temps dans le Budget des dépenses du Bureau de l'Assemblée législative.

APPROBATION DES DÉPENSES GOUVERNEMENTALES PAR L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

Le gouvernement dépose, peu après la présentation de son budget, les Budgets des dépenses détaillés qui exposent les dépenses que les divers ministères entendent faire dans le cadre de leurs différents programmes. Le Comité permanent des budgets des dépenses examine le Budget des dépenses de certains ministères et présente ensuite à l'Assemblée législative un rapport sur les budgets examinés. Les Budgets des dépenses qui n'ont pas été choisis pour un examen sont réputés adoptés par le Comité et sont présentés comme tels à l'Assemblée législative. Des motions d'adoption concernant les Budgets des dépenses que le Comité a examinés sont ensuite débattues par l'Assemblée législative pendant trois heures tout au plus, puis font l'objet d'un vote.

Une fois les motions d'adoption approuvées, l'Assemblée législative donne au gouvernement le pouvoir de dépenser en approuvant une *Loi de crédits*; cette *Loi* précise les montants pouvant être dépensés pour les programmes des ministères, tels qu'ils figurent dans les Budgets des dépenses. Une fois la *Loi de crédits* approuvée, les dépenses de chaque programme représentent des crédits votés. La *Loi de crédits de 2002*, qui porte sur l'exercice clos le 31 mars 2003, a reçu la sanction royale le 13 décembre 2002.

En général, avant l'adoption de la *Loi de crédits*, l'Assemblée législative autorise les paiements au moyen de motions de crédits provisoires. Pour l'exercice 2002-2003, les périodes visées par les motions de crédits provisoires et les dates auxquelles lesdites motions ont été approuvées par l'Assemblée législative sont les suivantes :

- du 1er novembre 2001 au 30 avril 2002 – adoptée le 22 octobre 2001;
- du 1er mai 2002 au 31 octobre 2002 – adoptée le 26 juin 2002 (voir « Mandats spéciaux »);
- du 1er novembre 2002 au 30 avril 2003 – adoptée le 22 octobre 2002.

MANDATS SPÉCIAUX

S'il n'est pas possible d'approuver des motions de crédits provisoires parce que l'Assemblée législative ne siège pas, l'article 7 de la *Loi de 1991 sur le Conseil du Trésor* permet l'émission d'un mandat spécial autorisant une dépense pour laquelle l'Assemblée législative n'a prévu aucune affectation de crédits. Ces mandats sont autorisés par des décrets approuvés par le lieutenant-gouverneur, sur recommandation du gouvernement.

Un mandat spécial a été émis pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2003. Ce mandat a été autorisé par un décret approuvé le 24 avril 2002 pour un montant de 19 630 031 900 $. L'émission de ce mandat était nécessaire parce que la motion de crédits provisoires approuvée le 22 octobre 2001 s'appliquait jusqu'au 30 avril 2002 seulement. Il fallait donc un mandat spécial pour autoriser des dépenses après cette date en attendant

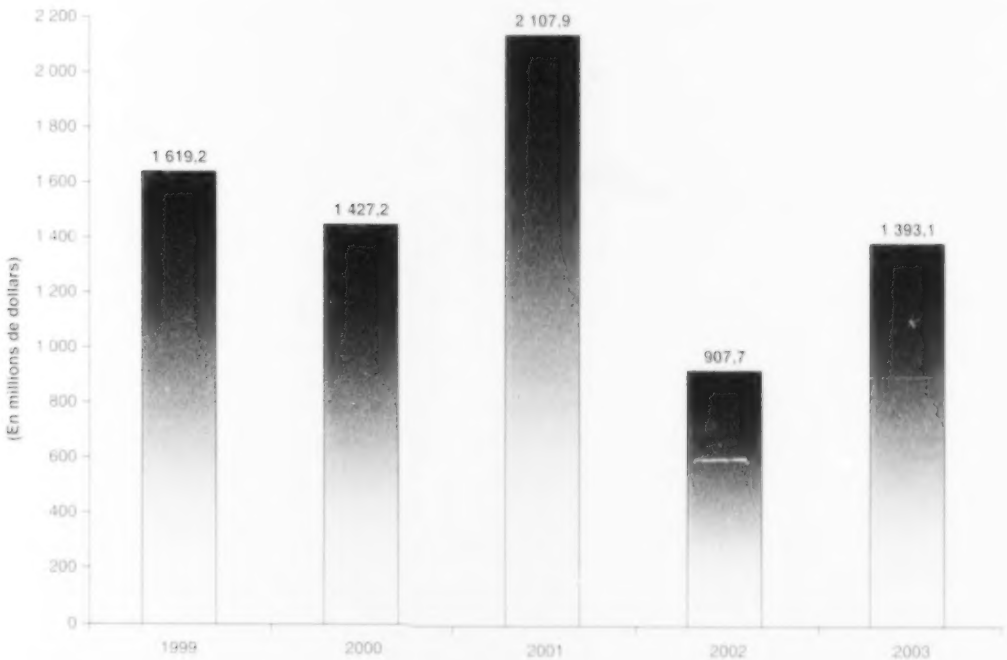
l'adoption d'une nouvelle motion de crédits provisoires (la nouvelle motion a été adoptée le 26 juin 2002). Ce mandat spécial autorisait les crédits couvrant les dépenses générales et nécessaires du gouvernement ainsi que les dépenses générales et nécessaires des Bureaux du directeur général des élections, du vérificateur provincial, de l'Assemblée législative et de l'ombusdman de l'Ontario pour une période de trois mois consécutifs commençant le 1er mai 2002.

Le total des dépenses approuvées en vertu de la *Loi de crédits de 2002* ne comprend pas les montants autorisés aux termes du mandat spécial.

ARRÊTÉS DU CONSEIL DU TRÉSOR

L'article 8 de la *Loi de 1991 sur le Conseil du Trésor* permet au Conseil du Trésor d'autoriser, par arrêté, des paiements qui viennent s'ajouter au montant d'une affectation de crédits lorsque celle-ci est insuffisante pour réaliser son objet, pourvu que l'augmentation soit compensée par une réduction équivalente des dépenses prévues au titre d'une autre affectation de crédits qui n'ont pas été intégralement utilisés au cours de l'exercice. L'arrêté peut être pris à tout moment avant le premier jour de mai suivant la fin de l'exercice pour lequel l'affectation de crédits majorée a été prévue.

Le diagramme ci-après présente un état récapitulatif de la valeur totale des arrêtés émis par le Conseil du Trésor au cours des cinq derniers exercices :



Le tableau ci-après récapitule par mois d'émission les arrêtés émis par le Conseil du Trésor au cours de l'exercice 2002-2003 :

Mois d'émission	Nombre	Montant autorisé $
Mai 2002–février 2003	30	640 808 400
Mars 2003	17	695 002 300
Avril 2003	12	57 308 300
Total	**59**	**1 393 119 000**

Conformément à un Règlement de l'Assemblée législative, ces arrêtés doivent être publiés dans *La Gazette de l'Ontario*, accompagnés de renseignements explicatifs, à l'automne 2003. La liste détaillée des arrêtés du Conseil du Trésor émis en 2002-2003 et indiquant les montants autorisés et dépensés est reproduite à l'Annexe trois du présent rapport.

TRANSFERTS AUTORISÉS PAR LA COMMISSION DE RÉGIE INTERNE

Lorsque la Commission de régie interne autorise le transfert de crédits d'un poste budgétaire du Bureau de l'Assemblée législative à un autre poste voté en même temps, l'article 91 de la *Loi sur l'Assemblée législative* exige que le vérificateur provincial en fasse expressément mention dans son Rapport annuel.

En ce qui concerne le Budget des dépenses de 2002-2003, les transferts suivants ont été effectués :

- dans le crédit 201 :

Du :	poste 6	Sergent d'armes et enceinte parlementaire	461 300 $
Au :	poste 2	Bureau du greffier	330 800
	poste 7	Service de l'informatique	126 400
	poste 12	Bureau du lieutenant-gouverneur	4 100

- dans le crédit 202 :

Du :	poste 3	Bureau du commissaire à l'intégrité	63 400 $
Au :	poste 1	Commissaire à l'environnement	9 100
	poste 2	Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée	54 300

COMPTES IRRÉCOUVRABLES

En vertu de l'article 5 de la *Loi sur l'administration financière*, le lieutenant-gouverneur en conseil peut, sur recommandation du ministre des Finances, radier des comptes, par décret, tout montant dû à la Couronne et jugé irrécouvrable. Toute perte radiée d'un compte au cours d'un exercice doit être signalée dans les Comptes publics.

Au cours de l'exercice 2002-2003, un montant total de 84,8 millions de dollars dû à la Couronne par des particuliers ou des organismes non gouvernementaux a été radié (comparativement à 126,5 millions de dollars en 2001-2002). On trouve dans le Volume 2 des *Comptes publics de l'Ontario 2002-2003* la liste des montants radiés par ministère ou organisme de la Couronne.

Conformément aux conventions comptables suivies dans les états financiers vérifiés de la province, une provision pour créances douteuses est inscrite en contrepartie des soldes des comptes débiteurs. Par conséquent, la plus grande partie des 84,8 millions de dollars radiés avait déjà été prévue dans les états financiers vérifiés. Cependant, la radiation des comptes devait quand même être approuvée par décret.

La majeure partie des radiations concernait les éléments suivants :

- 35,9 millions de dollars de taxes irrécouvrables relatives à la taxe de vente au détail impayée;
- 21,5 millions de dollars d'impôts irrécouvrables relatifs à l'impôt sur les sociétés impayé;
- 7,8 millions de dollars de cotisations irrécouvrables dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées;
- 4,9 millions de dollars de cotisations irrécouvrables dans le cadre des programmes de soutien aux étudiants;
- 3,5 millions de dollars d'impôts irrécouvrables relatifs à l'impôt-santé des employeurs impayé.

CHAPITRE SIX

Bureau du vérificateur provincial

ÉNONCÉ DE MISSION

Notre mission est de soumettre à l'Assemblée législative des informations objectives et des recommandations découlant d'une vérification indépendante des programmes du gouvernement, ainsi que de ses organismes et sociétés. Ce faisant, le Bureau aide l'Assemblée législative à tenir le gouvernement et ses administrateurs responsables de la qualité de l'administration des deniers publics et de l'optimisation des ressources dans le cadre des activités gouvernementales.

INDÉPENDANCE

Le vérificateur provincial est un cadre de l'Assemblée législative, désigné par le lieutenant-gouverneur en conseil à la demande de cette Assemblée, après consultation avec le président du Comité permanent des comptes publics (pour plus de renseignements sur le Comité, voir le Chapitre sept). Le vérificateur provincial et le personnel du Bureau sont indépendants du gouvernement et de son administration. Cette indépendance garantit que le Bureau s'acquittera de manière juste et objective de ses responsabilités de vérification et de compte rendu.

La Commission de régie interne – comité législatif omnipartite qui est indépendant du processus administratif gouvernemental – examine et approuve notre budget, qui est ensuite déposé devant l'Assemblée législative. Comme l'exige la *Loi sur la vérification des comptes publics*, les dépenses du Bureau relatives à l'exercice 2002-2003 ont été vérifiées par un cabinet de comptables agréés et sont présentées à la fin de ce chapitre. L'état de dépenses vérifié est soumis chaque année à la Commission de régie interne, avant d'être déposé devant l'Assemblée législative.

RESPONSABILITÉS DE VÉRIFICATION

Nous vérifions les états financiers de la province et les comptes d'un grand nombre d'organismes de la Couronne. Nous procédons également à des vérifications de la gestion des activités et des programmes gouvernementaux, qui sont entrepris par les ministères et les organismes de la Couronne conformément aux politiques et lois gouvernementales. Nos responsabilités sont dictées par la *Loi sur la vérification des comptes publics* (voir l'Annexe quatre).

Le Bureau présente le résultat de ses vérifications dans un Rapport annuel qu'il dépose devant l'Assemblée législative. Il peut également présenter n'importe quand, à l'Assemblée législative, un rapport spécial sur toute affaire qui, aux yeux du vérificateur provincial, ne devrait pas attendre la publication du Rapport annuel. Nous aidons et conseillons aussi le Comité permanent des comptes publics lors de son examen du Rapport annuel du vérificateur provincial et des Comptes publics de la province.

Il importe de noter que nos activités de vérification comprennent l'examen de la mise en application des politiques administratives du gouvernement et de l'administration effective de ses décisions stratégiques par les ministères et organismes. Le gouvernement est tenu de rendre compte des questions de politique à l'Assemblée législative, qui surveille continuellement les politiques et les programmes gouvernementaux, et tient lieu de critique en posant des questions au cours des sessions de l'Assemblée et en examinant les lois et les budgets des dépenses.

Nous avons qualité pour accéder à toutes les informations et à tous les dossiers pertinents dont nous avons besoin pour exercer nos fonctions aux termes de la *Loi sur la vérification des comptes publics*. Par respect pour le principe des droits et privilèges du Conseil des ministres, le Bureau ne demande pas l'accès aux délibérations du Conseil. Il peut toutefois accéder à tous les autres renseignements contenus dans les mémoires soumis au Conseil s'il juge que c'est nécessaire pour s'acquitter de ses responsabilités de vérification et de compte rendu aux termes de la *Loi sur la vérification des comptes publics*.

COMPTES DE LA PROVINCE ET OPTIMISATION DES RESSOURCES

Conformément au paragraphe 9 (1) de la *Loi sur la vérification des comptes publics*, le vérificateur provincial est tenu d'examiner les comptes et les livres de recettes et de dépenses des deniers publics relevant du Trésor, qu'ils soient détenus en fiducie ou autrement. À cette fin, le Bureau fait une vérification d'attestation annuelle pour permettre au vérificateur provincial d'exprimer une opinion sur les états financiers de la province. Le Bureau effectue également des vérifications cycliques de l'optimisation des ressources conformément au paragraphe 12 (2) de la *Loi sur la vérification des comptes publics*.

ORGANISMES DE LA COURONNE ET SOCIÉTÉS RELEVANT DE LA COURONNE

Conformément au paragraphe 9 (2) de la *Loi sur la vérification des comptes publics*, le vérificateur provincial est tenu de vérifier les comptes des organismes de la Couronne qui ne sont pas examinés par un autre vérificateur. L'Annexe deux, Partie (I), présente la liste des organismes dont les comptes ont été vérifiés durant l'année de vérification 2002-2003. Des cabinets publics d'experts-comptables sont engagés à contrat par le Bureau pour vérifier en son nom les états financiers de plusieurs de ces organismes.

L'Annexe deux, Partie (II) et l'Annexe trois énumèrent respectivement les organismes de la Couronne et les sociétés relevant de la Couronne dont les comptes ont été examinés par des cabinets publics d'experts-comptables pour l'année de vérification 2002-2003. Le paragraphe 9 (2) de la *Loi sur la vérification des comptes publics* exige que les cabinets d'experts-comptables nommés comme vérificateurs d'organismes de la Couronne effectuent leur vérification sous la direction du vérificateur provincial et lui rendent compte. Conformément au paragraphe 9 (3) de la *Loi*, les cabinets d'experts-comptables qui effectuent la vérification des sociétés relevant de la Couronne doivent présenter au vérificateur provincial un exemplaire des états financiers vérifiés des sociétés ainsi qu'un exemplaire du rapport de leurs constatations et recommandations à l'intention de la direction (lettre de recommandations).

RESPONSABILITÉS SUPPLÉMENTAIRES

En vertu de l'article 16 de la *Loi sur la vérification des comptes publics*, le vérificateur provincial peut être tenu, par une résolution du Comité permanent des comptes publics, d'examiner toute question relative aux comptes publics et d'en rendre compte.

L'article 17 de la *Loi* précise que le vérificateur provincial doit entreprendre des missions spéciales à la demande de l'Assemblée, du Comité permanent des comptes publics (par une résolution du Comité) ou d'un ministre de la Couronne. Toutefois, ces missions spéciales ne doivent pas prendre le pas sur les autres fonctions du vérificateur. Le vérificateur provincial peut refuser une mission demandée par un ministre si, à son avis, elle entre en conflit avec ses autres fonctions.

ACTIVITÉS DE VÉRIFICATION

TYPES DE VÉRIFICATIONS

Les vérifications de l'optimisation des ressources, d'attestation et de la conformité sont les trois grands types de vérifications effectuées par notre Bureau. La conformité est en général vérifiée dans le cadre des vérifications de l'optimisation des ressources et d'attestation. De plus, nous procédons à la vérification des inspections d'organismes sélectionnés qui bénéficient de subventions, en vertu de l'article 13 de la *Loi sur la vérification des comptes publics*. Une brève description de chaque type de vérification figure ci-après.

Vérifications de l'optimisation des ressources

Les sous-alinéas 12 (2) f) (iv) et (v) de la *Loi sur la vérification des comptes publics* exigent du Bureau qu'il présente un rapport sur tous les cas observés où des fonds ont été dépensés sans égard adéquat à l'économie et l'efficacité, ou dans lesquels on avait omis de mettre en place des procédures appropriées pour mesurer l'efficacité des programmes et en rendre compte. Le Bureau remplit ce mandat en vérifiant chaque année divers programmes et

activités des ministères et organismes de la Couronne. Nous avons résumé au Chapitre trois les conclusions, observations et recommandations résultant des vérifications de l'optimisation des ressources effectuées entre octobre 2002 et septembre 2003.

Il n'est pas du ressort du Bureau de mesurer ou d'évaluer l'efficacité des programmes, d'en rendre compte, ou d'élaborer des normes ou des mesures de rendement. Ce sont là des fonctions qui relèvent du ministère ou de l'organisme intéressé. Le Bureau a la responsabilité de signaler les cas dans lesquels le ministère ou l'organisme intéressé ne s'est pas acquitté de ces fonctions de manière satisfaisante. Notre vérification de l'optimisation des ressources vise l'administration, par la direction, des programmes et des principaux systèmes d'information.

Nous planifions et effectuons nos vérifications de l'optimisation des ressources, et en rendons compte, conformément aux normes professionnelles applicables aux missions de certification, qui englobent l'optimisation des ressources et la conformité, établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Ces normes nous imposent l'obligation d'utiliser des processus rigoureux pour maintenir la qualité, l'intégrité et la valeur de notre travail pour notre client, à savoir l'Assemblée législative. Elles exigent également que nous expliquions clairement la nature et l'étendue de la certitude fournie dans le cadre de notre travail. Certains de ces processus, ainsi que le degré de certitude qu'ils nous permettent de fournir, sont décrits ci-dessous.

SÉLECTION DES PROGRAMMES ET DES ACTIVITÉS AUX FINS DE VÉRIFICATION

Les principaux programmes et activités des ministères et organismes font l'objet d'une vérification environ tous les cinq ans. Divers facteurs sont pris en considération dans la sélection des programmes et activités aux fins de la vérification annuelle. Au nombre de ces facteurs : les résultats des vérifications précédentes, le total des recettes ou dépenses à risque, l'impact du programme ou de l'activité sur le public, le risque inhérent dû à la complexité et à la diversité des opérations, l'importance de problèmes éventuels qui pourraient être décelés par une vérification et le coût de la vérification par rapport aux avantages perçus. Les problèmes éventuels sont décelés principalement par un examen préliminaire du programme ou de l'organisme.

Nous tenons également compte du travail effectué ou planifié par les vérificateurs internes des ministères et organismes concernés. La pertinence, l'opportunité et la portée du travail effectué par les vérificateurs internes peuvent avoir une influence déterminante sur l'échéancier, la fréquence et l'étendue de nos propres activités de vérification. En ayant accès aux plans, documents de travail et rapports des vérificateurs internes, et en se fiant, dans la mesure du possible, à leurs activités, le Bureau réussit à éviter le double emploi.

OBJECTIFS ET DEGRÉS DE CERTITUDE

L'objectif de notre vérification de l'optimisation des ressources est de satisfaire aux exigences des sous-alinéas 12 (2) f) (iv) et (v) de la *Loi sur la vérification des comptes publics*, à savoir

déterminer les importants problèmes d'optimisation des ressources et en rendre compte. Nos rapports contiennent également des recommandations pour améliorer les contrôles, renforcer l'optimisation des ressources et atteindre les objectifs établis dans la loi, ainsi que les réponses de la direction à nos recommandations.

Les objectifs particuliers de chaque vérification ou examen sont clairement établis dans la section « Objectifs et portée » de chaque rapport de vérification, c'est-à-dire chaque section du Chapitre trois. Notre travail est conçu de façon à nous permettre de présenter une conclusion sur nos objectifs déclarés.

Dans la plupart des cas, notre travail est planifié et effectué dans le but de garantir un degré de certitude de niveau vérification. Pour obtenir ce degré de certitude, nous procédons aux activités suivantes : interroger le personnel de direction et analyser l'information qu'il fournit, examiner et mettre à l'essai les systèmes, procédures et transactions, confirmer les faits auprès de sources indépendantes, et, au besoin, obtenir l'aide et les conseils de spécialistes dans des domaines hautement techniques.

Par « degré de certitude de niveau vérification », on entend le niveau le plus élevé de certitude que le Bureau peut normalement atteindre concernant un sujet. On ne peut pas déterminer avec un degré de certitude absolue que toutes les questions importantes ont été examinées, et ce, pour diverses raisons, dont le recours aux sondages, les limites inhérentes de contrôle, le fait qu'une bonne partie des preuves réunies ont un caractère persuasif plutôt que concluant et le besoin d'exercer un jugement professionnel.

Rarement, pour des raisons telles que la nature du programme ou de l'activité, les restrictions découlant de la *Loi sur la vérification des comptes publics* ou le coût prohibitif qu'impose un degré de certitude élevé, notre Bureau procédera à un examen plutôt qu'à une vérification. Un examen fournit un degré de certitude moyen parce qu'il consiste surtout en enquêtes et discussions avec le personnel de direction, analyses des renseignements fournis, examens et contrôles limités des systèmes, procédures et opérations. Le travail que nous avons effectué dans le cadre du Chapitre quatre du présent rapport – Suivi des recommandations du *Rapport annuel 2001* – fait notamment partie de cette catégorie d'examen.

CRITÈRES

Selon les normes professionnelles applicables aux missions de certification, le travail est planifié et effectué de façon à fournir une conclusion sur les objectifs déclarés. On atteint une conclusion et fait des observations et recommandations en évaluant l'administration d'un programme ou d'une activité par rapport à des critères appropriés. Nous déterminons ces critères au stade de la planification de la vérification ou de l'examen en procédant à une recherche approfondie de sources telles que : comités de spécialistes reconnus, lois et règlements applicables et autres documents, autres organismes ou territoires de compétence offrant des programmes et services semblables, politiques et procédures du personnel de direction, et critères appliqués avec succès à d'autres vérifications ou examens.

Pour assurer leur pertinence, nous examinons les critères appliqués avec les cadres supérieurs responsables du programme ou de l'activité au stade de la planification de la vérification ou de l'examen et nous les approuvons d'un commun accord.

COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL DE DIRECTION DU MINISTÈRE OU DE L'ORGANISME CONCERNÉ

Pour assurer l'exactitude factuelle de ses observations et conclusions, le personnel du Bureau reste continuellement en communication avec le personnel de direction pendant la vérification ou l'examen. Avant d'entamer son travail, le personnel du Bureau rencontre les cadres pour discuter des objectifs et des critères ainsi que de son mandat en général. Pendant la vérification ou l'examen, le personnel du Bureau rencontre le personnel de direction pour le renseigner sur les progrès accomplis et assurer une bonne communication. À la fin du travail sur place, la direction est mise au courant des résultats préliminaires de la vérification. On prépare ensuite un rapport provisoire, dont on discute avec la direction. Celle-ci répond par écrit à nos recommandations, qui sont commentées et incorporées dans la version définitive du rapport provisoire. Le vérificateur provincial discute du rapport provisoire, sur lequel sera fondé le Rapport annuel, avec le sous-ministre ou le directeur de l'organisme pour y apporter les dernières retouches, longtemps avant la publication du Rapport annuel.

Vérifications d'attestation

Le but des vérifications d'attestation (vérifications financières) est d'exprimer l'opinion du vérificateur sur un ensemble d'états financiers, conformément aux normes de vérification généralement reconnues. L'avis exprimé précise si la présentation, dans les états financiers, du fonctionnement et de la situation financière de l'entité concernée est conforme aux conventions comptables appropriées. Le Bureau du vérificateur provincial procède chaque année à des vérifications d'attestation des états financiers de la province et d'un grand nombre d'organismes de la Couronne.

Vérifications de conformité

Le paragraphe 12 (2) de la *Loi sur la vérification des comptes publics* oblige le vérificateur provincial à faire état des cas où :

- les comptes avaient été mal tenus ou les deniers publics n'avaient pas été pleinement comptabilisés;
- des pièces comptables ou registres essentiels n'avaient pas été tenus ou les règles et procédures utilisées n'avaient pas été suffisantes pour sauvegarder et contrôler les biens publics, pour vérifier efficacement l'évaluation, la collecte et la répartition adéquate des recettes ou pour assurer que les dépenses effectuées avaient été autorisées;
- des fonds avaient été dépensés à des fins autres que celles prévues.

En conséquence, dans le cadre de la vérification de l'optimisation des ressources, nous :

- déterminons les lois et autorisations qui régissent les programmes ou organismes examinés ou que la direction de ces programmes ou organismes est chargée d'administrer;
- effectuons les sondages et procédures que nous estimons nécessaires pour obtenir une assurance raisonnable que la direction s'est conformée aux lois et autorisations à tous les égards importants.

Vérifications d'inspection auprès d'organismes bénéficiaires de subventions

Bien que les subventions accordées aux organismes tels que les hôpitaux, les universités, les collèges communautaires, les conseils scolaires et des milliers d'organisations plus petites correspondent à environ 50 % des dépenses globales du gouvernement, elles sont seulement assujetties à des vérifications d'inspection de portée restreinte. La *Loi sur la vérification des comptes publics* définit une vérification d'inspection comme étant un examen des livres comptables. Il est possible de faire des observations sur l'optimisation des ressources par suite de telles vérifications, mais celles-ci ne visent pas ce but. Seuls les livres comptables peuvent être examinés dans le cadre d'une vérification d'inspection.

Le Bureau peut faire une vérification d'inspection des bénéficiaires de subventions lorsque les circonstances justifient l'élargissement de la vérification d'un ministère ou organisme. Par le passé, le Bureau a fait des vérifications d'inspection des principaux bénéficiaires de subventions, particulièrement les collèges communautaires, les universités, les hôpitaux et les conseils scolaires. Cependant, au cours des dernières années, le Bureau a suspendu temporairement les activités de vérification d'inspection d'envergure en attendant qu'on examine une proposition visant à modifier la *Loi sur la vérification des comptes publics* pour lui accorder l'accès à tous les registres et à toutes les données nécessaires à des vérifications complètes, y compris des vérifications de l'optimisation des ressources, visant les bénéficiaires de subventions.

Le 19 avril 2001, le gouvernement a annoncé dans le Discours du Trône, sous le titre « Tenir l'ensemble du secteur public responsable devant les contribuables », qu'il lancerait de vastes réformes afin d'obliger toutes les institutions du secteur public à rendre des comptes à la population de l'Ontario. Au nombre des réformes annoncées dans le Discours du Trône, le gouvernement s'engageait à modifier la *Loi sur la vérification des comptes publics* de façon à donner au vérificateur provincial le pouvoir de s'assurer que les institutions financées par les contribuables de l'Ontario utilisent leurs fonds d'une manière prudente, efficace et conforme aux fins visées. Le gouvernement n'a toutefois pas donné suite à cet engagement. Nous traitons plus longuement de la question des modifications à la *Loi sur la vérification des comptes publics* au Chapitre deux, dans la section intitulée « Modifications proposées à la *Loi sur la vérification des comptes publics* ».

Des paiements sont également versés à des particuliers dans le cadre de différents programmes, tels que le Régime d'assurance-maladie de l'Ontario et le Programme

ontarien de soutien aux personnes handicapées. Les particuliers qui bénéficient de subventions gouvernementales ne sont pas – et ne devraient pas être – assujettis à une vérification directe par le vérificateur provincial. Dans le cas de ces programmes, nos vérifications visent avant tout les procédures mises en place par les ministères pour s'assurer que seuls les bénéficiaires admissibles reçoivent les montants auxquels ils ont droit.

ACTIVITÉS DE DÉCLARATION

VÉRIFICATIONS DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES

À la fin de chaque vérification ou examen, le Bureau prépare un rapport provisoire préliminaire à des fins de discussion et de vérification des faits. Le rapport provisoire préliminaire fait l'objet de discussions avec des cadres supérieurs du ministère ou de l'organisme et est ensuite révisé, au besoin, en fonction des résultats des discussions. Le vérificateur provincial finalise le rapport provisoire avec le sous-ministre ou le directeur (président) de l'organisme bien avant la publication du Rapport annuel. À la suite de l'approbation du rapport provisoire préliminaire et de la réponse du ministère ou de l'organisme, nous préparons une version définitive du rapport provisoire, qui est présentée au sous-ministre ou au directeur de l'organisme. Ces versions définitives sont à la base de notre Rapport annuel à l'Assemblée législative.

VÉRIFICATIONS D'ATTESTATION AUPRÈS DES ORGANISMES

En ce qui concerne les vérifications d'attestation menées auprès des organismes, les lois qui régissent les organismes précisent généralement que le vérificateur provincial doit en rendre compte au conseil d'administration de l'organisme et au ministre responsable. Nous présentons également des copies de l'avis des vérificateurs, en plus des états financiers connexes, au sous-ministre du ministère en question, ainsi qu'au secrétaire du Conseil de gestion du gouvernement.

Lorsque nous notons, au cours d'une vérification d'attestation, que des améliorations doivent être apportées par la direction de l'organisme, nous préparons une lettre de recommandations provisoire, nous l'examinons avec la haute direction et nous la modifions en conséquence, au besoin. À la suite de l'approbation de la lettre de recommandations et de la réponse de la haute direction de l'organisme, nous préparons une lettre de recommandations définitive et, si nous le jugeons nécessaire, nous la soumettons au directeur de l'organisme. Selon l'importance du contenu de la lettre de recommandations, copie en est parfois aussi envoyée au ministre et au sous-ministre du ministère concerné ainsi qu'au secrétaire du Conseil de gestion du gouvernement. Les questions importantes que mentionne la lettre de recommandations peuvent aussi être incorporées au Rapport annuel du vérificateur provincial à l'Assemblée législative.

CONFIDENTIALITÉ DES DOCUMENTS DE TRAVAIL

Dans le cadre de nos activités de déclaration, nous préparons des rapports de vérification et des lettres de recommandations préliminaires qui font partie intégrante de nos documents de travail. Il importe de noter qu'en vertu de l'article 19 de la *Loi sur la vérification des comptes publics*, il n'est pas nécessaire de déposer ces documents de travail devant l'Assemblée législative ou un de ses comités. En outre, le Bureau n'étant pas assujetti à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, l'inaccessibilité de nos rapports et documents de travail, y compris toute l'information obtenue auprès des ministères et organismes en cours de vérification, offre une autre garantie de confidentialité.

MISSIONS SPÉCIALES

En vertu des articles 16 et 17 de la *Loi sur la vérification des comptes publics*, le Bureau doit également rendre compte des missions spéciales effectuées pour l'Assemblée législative, le Comité permanent des comptes publics ou un ministre de la Couronne. Après l'exécution d'une telle mission, le vérificateur provincial en rend généralement compte à l'autorité qui en a fait la demande.

RAPPORT ANNUEL

Conformément au paragraphe 12 (2) de la *Loi sur la vérification des comptes publics*, le Rapport annuel est organisé de la façon suivante :

Le Chapitre un donne une vue d'ensemble des résultats des activités de vérification de l'optimisation des ressources effectuées cette année ainsi qu'un résumé des vérifications et examens de l'optimisation des ressources qui ont été entrepris.

Le Chapitre deux contient des observations sur la façon d'améliorer l'obligation de rendre compte dans le secteur public.

Le Chapitre trois contient les rapports résultant de nos vérifications de l'optimisation des ressources effectuées auprès des ministères et organismes pendant l'année.

Le Chapitre quatre présente les résultats du suivi que nous faisons des mesures prises par chaque ministère et organisme pour mettre en œuvre nos recommandations d'il y a deux ans. Ce suivi vise à inciter les ministères et organismes à considérer promptement nos observations et nos recommandations. Nous fournissons donc dans ce chapitre un énoncé détaillé de l'état actuel des recommandations formulées dans le *Rapport annuel 2001*.

Le Chapitre cinq est consacré aux commentaires du vérificateur provincial sur la vérification des comptes publics de la province. Les exigences stipulées aux alinéas 12 (2) d) et e) de la *Loi sur la vérification des comptes publics* sont également respectées dans ce chapitre.

Au Chapitre six, nous abordons les activités du Bureau du vérificateur provincial et reproduisons l'état des dépenses du Bureau vérifié par un vérificateur externe pour l'exercice terminé le 31 mars 2003.

Le Chapitre sept contient des renseignements sur la composition et les activités du Comité permanent des comptes publics.

ORGANISATION ET PERSONNEL DU BUREAU

Le Bureau est structuré en équipes de portefeuille. Ce cadre de travail vise à aligner des entités de vérification apparentées et à regrouper des compétences dans les divers domaines de l'activité de vérification. Les portefeuilles, dont la composition s'inspire plus ou moins de l'organisation des ministères au gouvernement, relèvent chacun d'un directeur qui supervise les vérifications des ministères et des organismes au sein du portefeuille qui lui est assigné et qui en assume la responsabilité. Un certain nombre de chefs et d'autres membres du personnel de vérification prêtent main-forte aux directeurs des portefeuilles et complètent les équipes.

Le vérificateur provincial, le vérificateur provincial adjoint et les directeurs de portefeuille composent le Comité directeur du Bureau. La haute direction du Bureau au 30 septembre 2003 se composait des personnes indiquées dans le tableau suivant.

Haute direction du Bureau du vérificateur provincial, 2003

Erik Peters	Vérificateur provincial (a pris sa retraite le 30 septembre 2003)
Jim McCarter	Vérificateur provincial adjoint
Directeur	**Portefeuille**
Paul Amodeo	Comptes publics, finances, technologie de l'information et recherche comptable
Walter Bordne	Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance et recettes
Andrew Cheung	Justice et réglementation
Gerard Fitzmaurice	Expansion économique
John McDowell	Organismes, sociétés, régies et commissions de la Couronne, transports et énergie
Nick Mishchenko	Santé et soins de longue durée et Secrétariat du Conseil de gestion
Gary Peall	Éducation, formation, collèges et universités, culture, affaires municipales et logement, exercice des professions

Remarque : Annemarie Wiebe, chef des Ressources humaines, assiste régulièrement aux réunions du Comité directeur afin de prodiguer des conseils sur les questions associées aux ressources humaines.

CODE DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

Le Bureau a élaboré un Code de conduite professionnelle pour encourager le personnel à maintenir des normes élevées et pour garantir un milieu de travail efficace. Il s'agit d'un énoncé général de la philosophie, des principes et des règles régissant la conduite des employés du Bureau, qui sont tenus de se comporter de manière professionnelle et de s'efforcer d'atteindre les plus hautes normes de conduite, de compétence et d'intégrité dans leur travail. Le Code précise le raisonnement qui sous-tend ces attentes et les responsabilités du Bureau envers l'Assemblée législative, le public et les entités que nous vérifions. Il offre aussi une orientation sur les exigences en matière de divulgation ainsi que sur les mesures à prendre pour éviter les situations de conflits d'intérêts.

CONSEIL CANADIEN DES VÉRIFICATEURS LÉGISLATIFS

La 31e réunion annuelle du Conseil canadien des vérificateurs législatifs (CCVL) a eu lieu à Winnipeg (Manitoba) du 14 au 16 septembre 2003. Cette réunion annuelle, qui regroupe des vérificateurs législatifs du gouvernement fédéral et des provinces, permet d'échanger des idées et des informations importantes pour le travail des vérificateurs législatifs.

Les participants à la réunion de cette année, à laquelle ont assisté le vérificateur provincial et le vérificateur provincial adjoint, ont notamment abordé les points suivants :

- Les rapports sur les principes et l'efficacité parlementaire
- Les rapports sur le rendement
- Les rapports sur les contrôles

REMERCIEMENTS

ORGANISMES VÉRIFIÉS ET PERSONNEL

Le vérificateur provincial tient à exprimer ses sincères remerciements aux cadres des ministères, organismes et autres entités pour leur collaboration, et pour avoir fourni en temps opportun à son personnel les renseignements et explications demandés au cours des vérifications effectuées par le Bureau. Il convient toutefois de signaler deux cas dans lesquels nous avons eu du mal à accéder à l'information voulue. Conformément à l'alinéa 12 (2) a) de la *Loi sur la vérification des comptes publics*, ces cas sont exposés au Chapitre trois, sections 3.01 et 3.07, et résumés au Chapitre un, dans la section intitulée « Accès à l'information ».

Le vérificateur provincial remercie particulièrement le personnel du Bureau pour son dévouement, sa compétence et le professionnalisme avec lequel il accomplit sa tâche.

DÉPENSES DU BUREAU

Voici l'état vérifié des dépenses du Bureau pour 2003.

Bureau du vérificateur provincial de l'Ontario
État des dépenses
Exercice terminé le 31 mars 2003

	2003		2002	
	Dépenses réelles (en milliers de dollars)	**Dépenses prévues (en milliers de dollars)**	**Dépenses réelles (en milliers de dollars)**	**Dépenses prévues (en milliers de dollars)**
Traitements et salaires	5 364	5 822	4 721	5 822
Avantages sociaux (note 3)	880	1 135	716	878
Transports et communications	170	171	212	170
Services	1 707	1 828	1 749	1 639
Fournitures et matériel	298	148	315	124
Paiement de transfert				
CCAF–FCVI Inc.	50	50	50	50
	8 469	**9 154**	**7 763**	**8 683**
Loi sur la vérification des comptes publics (poste législatif) (note 4)	209	209	306	294
	8 678	**9 363**	**8 069**	**8 977**

Notes afférentes à l'état des dépenses :

1. **Conventions comptables**
   L'état des dépenses a été préparé d'après la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, qui accorde un délai supplémentaire de 30 jours pour payer les biens et services reçus au cours de l'exercice qui vient de se terminer. Cette méthode de comptabilité est conforme à celle employée pour l'établissement des prévisions de dépenses et des dépenses réelles de l'exercice précédent.

2. **Dépenses prévues**
   Les dépenses prévues indiquées dans l'état des dépenses sont conformes aux Budgets des dépenses de la province de l'Ontario approuvés pour les années visées.

3. **Avantages sociaux**
   Le Bureau offre des prestations de retraite à ses employés admissibles par l'entremise de la Caisse de retraite des fonctionnaires et du Compte des avantages sociaux supplémentaires des sous-ministres, qui sont des régimes de retraite interentreprises établis par la province de l'Ontario. Ceux-ci sont traités comme des régimes à cotisations déterminées, car le Bureau ne possède pas suffisamment de renseignements pour appliquer les principes comptables des régimes à prestations déterminées. Ainsi, la contribution pécuniaire du Bureau à ces régimes, qui s'élève à 376 676 $ pour 2003 (contre 190 869 $ en 2002), correspond aux charges de retraite du Bureau et est comprise dans les avantages sociaux.

   Le coût des prestations hors pension versées après la retraite est assumé par le Secrétariat du Conseil de gestion et n'est donc pas inclus dans l'état des dépenses.

4. **Crédits législatifs**
   Conformément à l'article 5 de la *Loi sur la vérification des comptes publics*, la rémunération du vérificateur provincial pour l'exercice est considérée comme un poste législatif.

Conformément à l'article 23 de la *Loi sur la vérification des comptes publics*, les dépenses réelles de 2002 comprennent 97 370 $ pour l'aide d'un spécialiste engagé dans le cadre de l'examen de la convention de location des centrales nucléaires de Bruce, que le Bureau a entrepris à la demande du Comité permanent des comptes publics. Cette somme est considérée comme un poste législatif.

5. ***Loi de 1996 sur la divulgation des traitements dans le secteur public***
Cette *Loi* exige la divulgation du nom des employés du secteur public de l'Ontario qui ont reçu un traitement supérieur à 100 000 $ au cours de l'année civile 2002. Pour le Bureau il s'agit de :

		Traitement versé $	Avantages imposables $
Peters, Erik	Vérificateur provincial	209 490	8 826
McCarter, James	Vérificateur provincial adjoint	149 445	290
Amodeo, Paul	Directeur	100 764	210
Bordne, Walter	Directeur	110 957	224
Cheung, Andrew	Directeur	110 957	224
Fitzmaurice, Gerard	Directeur	113 545	224
McDowell, John	Directeur	110 957	224
Mishchenko, Nicholas	Directeur	110 957	224
Peall, Gary	Directeur	110 957	224

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS À LA COMMISSION DE RÉGIE INTERNE DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DE L'ONTARIO

Nous avons vérifié l'état des dépenses du Bureau du vérificateur provincial pour l'exercice terminé le 31 mars 2003. La responsabilité de cet état incombe à la direction du Bureau du vérificateur provincial. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur cet état en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que l'état est exempt d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans l'état. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble de l'état.

À notre avis, cet état donne, à tous les égards importants, une image fidèle des dépenses du Bureau du vérificateur provincial pour l'exercice terminé le 31 mars 2003, selon les conventions comptables dont il est question à la note 1 de l'état.

Toronto, Canada
Le 4 septembre 2003

ALLEN & MILES LLP
COMPTABLES AGRÉÉS

RETRAITE DU VÉRIFICATEUR PROVINCIAL

Le 30 septembre 2003, M. Erik Peters, FCA, a pris sa retraite après avoir passé presque 11 ans au poste de vérificateur provincial.

M. Peters a été au service du Bureau pendant une période de transition très importante pour la comptabilité du gouvernement. Il a joué un rôle déterminant dans l'amélioration des pratiques comptables et des rapports financiers de la province. Mentionnons notamment le passage de la comptabilité de caisse à la comptabilité d'exercice; l'application uniforme, par le gouvernement, de nouvelles règles comptables pour la préparation du budget, des budgets des dépenses et des états financiers; ainsi que l'adoption, par le gouvernement, d'une méthode de déclaration financière plus inclusive de toutes ses activités. Au cours de ses années de service comme vérificateur, M. Peters a également accordé une grande priorité à l'obligation de rendre compte du gouvernement et au mandat du Bureau portant sur la vérification de l'optimisation des ressources.

M. Peters a été lauréat du Prix du mérite exceptionnel 2000, décerné par l'Institut des comptables agréés de l'Ontario pour reconnaître la prestation assidue d'un service remarquable à la profession et à la collectivité dans son ensemble.

CHAPITRE SEPT

Comité permanent des comptes publics

NOMINATION ET COMPOSITION DU COMITÉ

Le Règlement de l'Assemblée législative prévoit la nomination d'un comité permanent des comptes publics représentatif de tous les partis et dont le mandat correspond à la durée de la législature (c'est-à-dire la période à compter de l'ouverture de la première session suivant immédiatement une élection générale jusqu'à la fin du mandat du gouvernement et le déclenchement d'une autre élection).

La composition du Comité est proportionnelle à la représentation des partis à l'Assemblée législative. Tous les membres ont le droit de vote pour les motions, à l'exception du président, qui ne peut voter qu'en cas d'égalité des voix.

Conformément au Règlement, le Comité permanent des comptes publics a été nommé le 1er novembre 1999, peu après le début de la première session de la 37e législature, et ses activités ont pris fin lors de la dissolution de l'Assemblée législative le 2 septembre 2003. À ce moment-là, la composition du Comité était la suivante :

John Gerretsen, président du Comité, parti libéral
Bruce Crozier, vice-président du Comité, parti libéral
Garfield Dunlop, parti progressiste-conservateur
Raminder Gill, parti progressiste-conservateur
John Hastings, parti progressiste-conservateur
Shelley Martel, parti néo-démocrate
Al McDonald, parti progressiste-conservateur
Richard Patten, parti libéral

RÔLE DU COMITÉ

Le Comité étudie et évalue diverses questions, puis en fait rapport à l'Assemblée législative. Son travail porte notamment sur l'optimisation des ressources et l'efficacité des activités gouvernementales; la réalisation des objectifs prévus par les programmes; le contrôle des actifs et des dépenses, ainsi que l'évaluation et la perception des recettes; et la fiabilité et la pertinence des renseignements présentés dans les Comptes publics.

Pour remplir ce rôle conformément au mandat qui lui est conféré par le Règlement de l'Assemblée législative, le Comité examine le Rapport annuel du vérificateur provincial et les Comptes publics et fait part à l'Assemblée législative de ses observations, de ses avis et de ses recommandations. Aux termes du Règlement, ces documents sont considérés comme renvoyant au Comité lorsqu'ils sont publiés.

RÔLE DU VÉRIFICATEUR PROVINCIAL AUPRÈS DU COMITÉ

Conformément à l'article 16 de la *Loi sur la vérification des comptes publics*, le vérificateur provincial et des cadres supérieurs assistent aux réunions du Comité au moment de l'examen du Rapport annuel du vérificateur provincial et des Comptes publics, et aident le Comité à planifier son ordre du jour.

MÉTHODES ET ACTIVITÉS DU COMITÉ

GÉNÉRALITÉS

Le Comité se réunit chaque jeudi matin lorsque siège l'Assemblée législative. Parfois, il se réunit également durant l'été et l'hiver quand l'Assemblée législative n'est pas en session. Toutes les réunions sont publiques, à l'exception de celles réservées à l'établissement de l'ordre du jour et à la préparation des rapports du Comité. Tous les débats publics du Comité sont consignés dans le *Journal des débats* (c'est-à-dire le procès-verbal officiel mot pour mot des débats de l'Assemblée législative, des discours, des autres délibérations de l'Assemblée législative et de toutes les séances des comités permanents et spéciaux ouverts).

Le Comité choisit dans le Rapport annuel du vérificateur provincial et dans les Comptes publics des sujets qui feront l'objet d'audiences. Il demande ensuite aux hauts fonctionnaires des ministères et des organismes de se présenter aux audiences pour répondre aux questions. Comme le Comité s'intéresse aux questions administratives, plutôt que d'orientation, les ministres assistent rarement aux réunions.

À la suite des audiences, le Comité soumet à l'Assemblée législative un rapport énonçant ses observations et ses recommandations. Ses méthodes comprennent :

- des séances d'information et une préparation approfondie;

- lorsque cela s'avère pratique, l'intégration des réponses des ministères à ses rapports;
- le suivi de ses recommandations.

Le Comité s'adresse également par écrit aux ministères et aux organismes de la Couronne qui n'ont pas été retenus pour faire l'objet d'un examen détaillé, afin de connaître leurs plans et échéances pour régler les problèmes évoqués dans les rapports du vérificateur provincial. Ce processus permet à l'organisme vérifié de mettre le Comité au courant des activités qu'il a entreprises depuis la fin de la vérification, par exemple les initiatives prises pour donner suite aux recommandations du vérificateur provincial.

RÉUNIONS TENUES

D'octobre 2002 à septembre 2003, le Comité s'est réuni régulièrement les jeudis matin, lorsque l'Assemblée législative était en session; il s'est également réuni pendant le congé d'hiver pour se pencher sur les rapports du vérificateur provincial. Le travail qu'il a accompli pendant cette période et qui concernait les travaux du vérificateur provincial comprenait :

- l'étude du projet de loi 5, *Loi de 2002 modifiant des lois en ce qui a trait à la vérification des comptes publics*;
- l'examen des sujets suivants figurant dans le *Rapport annuel 2002* :
  - Ministère des Finances – Imposition des corporations et Comptes publics de la province;
  - Ministère de la Santé et des Soins de longue durée – Établissements de soins de longue durée;
  - Secrétariat du Conseil de gestion et ministères de l'Environnement, des Finances, de la Santé et des Soins de longue durée, des Richesses naturelles et de la Sûreté et de la Sécurité publique – Services de consultation;
  - Ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique – Programme de services communautaires;
  - Ministère du Tourisme et des Loisirs – Programme du tourisme;
  - Ministère de la Formation et des Collèges et Universités – Division de la formation;
  - Les éléments suivants du suivi des recommandations figurant dans le *Rapport spécial sur l'obligation de rendre compte et l'optimisation des ressources (2000)* :
    - Ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique – Services en établissement et Opérations relatives aux jeunes contrevenants;
    - Ministère des Richesses naturelles – Programme de gestion forestière;
- la mise au point des rapports finals destinés à l'Assemblée législative.

RAPPORTS DU COMITÉ

GÉNÉRALITÉS

Le Comité soumet ses rapports à l'Assemblée législative. Chaque rapport résume l'information étudiée par le Comité durant ses réunions et fait une synthèse de ses observations et de ses recommandations.

On peut obtenir tous les rapports en s'adressant au greffier du Comité, ce qui permet au public de prendre connaissance de tous les détails des délibérations.

À compter du moment où le Comité dépose ses rapports à l'Assemblée législative, les ministères ou organismes disposent d'un délai de 120 jours pour y répondre ou des délais stipulés par le Comité dans ses recommandations individuelles.

Pendant la période d'octobre 2002 à septembre 2003, le Comité a soumis les rapports suivants à l'Assemblée législative :

- *Rapport sur le Fonds ontarien pour l'innovation;*
- *Rapport sur le Programme de sécurité des usagers de la route;*
- *Rapport sur le Projet d'intégration du système judiciaire;*
- *Rapport sur le Programme de l'industrie alimentaire;*
- *Rapport sur le Programme de prévention de la violence faite aux femmes;*
- *Rapport sur le Fonds de réinvestissement communautaire;*
- *Rapport sur l'Imposition des corporations;*
- *Rapport sur la Division de la formation;*
- *Rapport sur les Établissements de soins de longue durée;*
- *Rapport sur les Services de consultation.*

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

Le greffier du Comité est responsable du suivi des mesures prises par les ministères et les organismes à l'endroit des recommandations du Comité. Le Bureau du vérificateur provincial est en liaison avec le greffier pour vérifier quelles suites sont données aux recommandations; si un problème important se présentait à ce sujet, le Bureau le porterait, au besoin, à l'attention de l'Assemblée législative dans le cadre du Rapport annuel du vérificateur provincial.

Le Chapitre deux du présent rapport contient des précisions sur la recommandation du Comité relative aux modifications de la *Loi sur la vérification des comptes publics* et sur d'autres questions connexes.

AUTRES ACTIVITÉS DU COMITÉ

Conseil canadien des comités des comptes publics (CCCCP)

Le CCCCP est composé de délégués des comités des comptes publics fédéraux, provinciaux et territoriaux de l'ensemble du pays. Il se réunit généralement au même endroit et au même moment que le Conseil canadien des vérificateurs législatifs (CCVL) pour discuter des questions d'actualité. La 24e réunion annuelle du CCCCP s'est tenue à Winnipeg, au Manitoba, du 14 au 16 septembre 2003. Les réunions annuelles de ces deux organismes offrent également aux délégués l'occasion de participer à une séance conjointe pour discuter de sujets intéressant tant les politiciens que les vérificateurs législatifs. La séance conjointe tenue en 2003 portait sur les principes de déclaration et l'efficacité parlementaire. En raison de la dissolution de l'Assemblée législative de l'Ontario le 2 septembre 2003, la province n'a pu être représentée à la réunion de 2003 du CCCCP.

Annexes

Annexes

ANNEXE UN

Organismes de la Couronne

(I) Organismes dont les comptes sont vérifiés par le vérificateur provincial
Action Cancer Ontario
Agence de foresterie du parc Algonquin
Agence ontarienne des eaux (31 décembre)
AgriCorp
Aide juridique Ontario
Bureau de l'Assemblée
Bureau de l'avocat des enfants
Bureau de l'ombudsman
Bureau du commissaire à l'environnement
Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée
Caisse de retraite des juges provinciaux, Commission de retraite des juges provinciaux
Centre Centennial des sciences et de la technologie
Commission de protection financière des éleveurs de bétail, Fonds pour les éleveurs de bétail
Commission de protection financière des producteurs de céréales, Fonds des producteurs de maïs-grain, de soya et de canola
Commission de transport Ontario Northland (31 décembre)
Commission des courses de l'Ontario
Commission des services financiers de l'Ontario
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Commission du Marché des produits alimentaires de l'Ontario
Conseil des arts de l'Ontario
Directeur général des élections, Loi sur le financement des élections
Fondation du patrimoine ontarien
Fonds pour l'éducation des investisseurs, Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Loi électorale – Dépenses d'élection, indemnités et honoraires
Office de la télécommunication éducative de l'Ontario (TVOntario)
Office ontarien de financement
Office ontarien de financement de l'infrastructure économique des municipalités

(I) Organismes dont les comptes sont vérifiés par le vérificateur provincial (suite)
Ontario Export Inc.
Owen Sound Transportation Company Limited
Régie des alcools de l'Ontario
Régie des transports en commun de la région de Toronto
Société d'aménagement de North Pickering
Société d'exploitation de la Place Ontario
Société de développement de l'industrie des médias de l'Ontario
Société de développement de l'Ontario
Société de logement de l'Ontario (31 décembre)
Société de gestion du Fonds du patrimoine du Nord de l'Ontario
Société du Partenariat ontarien de marketing touristique
Société financière de l'industrie de l'électricité de l'Ontario
Société immobilière de l'Ontario
Société ontarienne de gestion des fonds des investisseurs immigrants
Société ontarienne SuperCroissance
Tuteur et curateur public de la province de l'Ontario
TVOntario Foundation

(II) Organismes dont les comptes sont vérifiés par un autre vérificateur, sous la direction du vérificateur provincial
Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (31 décembre)
Commission des parcs du Niagara (31 octobre)
Commission des parcs du Saint-Laurent
Conseil de la clinique publique de santé mentale, Guelph
Fondation ontarienne de la santé mentale
Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles

Notes :

1. Les dates entre parenthèses correspondent aux dates de fin d'exercice des organismes lorsqu'elles diffèrent du 31 mars.
2. Changements survenus pendant l'exercice 2002-2003

   Ajouts :
   - Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles
   - Office ontarien de financement de l'infrastructure économique des municipalités
   - Owen Sound Transportation Company Limited

ANNEXE DEUX

Sociétés relevant de la Couronne

Sociétés dont les comptes sont vérifiés par un vérificateur autre que le vérificateur provincial, mais dont les rapports de vérification, les dossiers de travail et autres documents pertinents peuvent être consultés par celui-ci
Agence des systèmes intelligents pour la santé
Agence fiduciaire de régénération du secteur riverain
Centre d'accès aux soins communautaires d'Algoma
Centre d'accès aux soins communautaires d'Elgin
Centre d'accès aux soins communautaires d'Etobicoke
Centre d'accès aux soins communautaires d'Ottawa
Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) d'Oxford
Centre d'accès aux soins communautaires de Brant
Centre d'accès aux soins communautaires de Chatham/Kent
Centre d'accès aux soins communautaires de Durham
Centre d'accès aux soins communautaires de East York
Centre d'accès aux soins communautaires de Grey-Bruce
Centre d'accès aux soins communautaires de Haldimand-Norfolk
Centre d'accès aux soins communautaires de Haliburton, Northumberland et Victoria
Centre d'accès aux soins communautaires de Halton
Centre d'accès aux soins communautaires de Hamilton
Centre d'accès aux soins communautaires de Huron
Centre d'accès aux soins communautaires de Kingston, Frontenac, Lennox et Addington
Centre d'accès aux soins communautaires de Lanark, Leeds et Grenville
Centre d'accès aux soins communautaires de la région de Waterloo
Centre d'accès aux soins communautaires de la région de York
Centre d'accès aux soins communautaires de London et Middlesex
Centre d'accès aux soins communautaires de Manitoulin-Sudbury
Centre d'accès aux soins communautaires de North York
Centre d'accès aux soins communautaires de Peel
Centre d'accès aux soins communautaires de Sarnia/Lambton
Centre d'accès aux soins communautaires de Scarborough
Centre d'accès aux soins communautaires de Toronto
Centre d'accès aux soins communautaires de Wellington-Dufferin

Sociétés dont les comptes sont vérifiés par un vérificateur autre que le vérificateur provincial, mais dont les rapports de vérification, les dossiers de travail et autres documents pertinents peuvent être consultés par celui-ci (suite)
Centre d'accès aux soins communautaires de Windsor/Essex
Centre d'accès aux soins communautaires de York
Centre d'accès aux soins communautaires des comtés de Hastings et Prince Edward
Centre d'accès aux soins communautaires des districts de Kenora et Rainy River
Centre d'accès aux soins communautaires du comté de Perth
Centre d'accès aux soins communautaires du comté de Renfrew
Centre d'accès aux soins communautaires du comté de Simcoe
Centre d'accès aux soins communautaires du district de Cochrane
Centre d'accès aux soins communautaires du district de Thunder Bay
Centre d'accès aux soins communautaires du Moyen-Nord
Centre d'accès aux soins communautaires Niagara
Centre d'accès aux soins communautaires pour les comtés de l'Est
Centre d'accès aux soins communautaires Timiskaming
Centre d'accès communautaire de Peterborough
Centre des congrès d'Ottawa
CIAR Foundation (Institut canadien des recherches avancées)
Collection McMichael d'art canadien
Commission de la promenade St. Clair
Commission du Régime de retraite de l'Ontario
Commission du régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario
Conseil des services funéraires
Fondation de l'Université Brock
Fondation de l'Université Carleton
Fondation de l'Université d'Ottawa
Fondation de l'Université de Guelph
Fondation de l'Université de Lakehead
Fondation de l'Université de Nipissing
Fondation de l'Université de Toronto
Fondation de l'Université de Waterloo
Fondation de l'Université de Windsor
Fondation de l'Université Laurentienne de Sudbury
Fondation de l'Université McMaster
Fondation de l'Université polytechnique Ryerson
Fondation de l'Université Queen's à Kingston
Fondation de l'Université Trent
Fondation de l'Université Western Ontario
Fondation de l'Université Wilfrid Laurier
Fondation de l'Université York
Fondation de la Couronne de l'Hôpital Baycrest

Sociétés dont les comptes sont vérifiés par un vérificateur autre que le vérificateur provincial, mais dont les rapports de vérification, les dossiers de travail et autres documents pertinents peuvent être consultés par celui-ci (suite)
Fondation de la Couronne de l'Hôpital de Toronto
Fondation de la Couronne de l'Hôpital général de l'Est de Toronto
Fondation de la Couronne de l'Hôpital général de North York
Fondation de la Couronne de l'Hôpital Grand River
Fondation de la Couronne de l'Hôpital Mount Sinai
Fondation de la Couronne de l'Hôpital St. Michael's
Fondation de la Couronne de l'Hôpital Sunnybrook
Fondation de la Couronne de l'Orchestre symphonique de Toronto
Fondation de la Couronne de la Canadian Opera Company
Fondation de la Couronne de la Compagnie canadienne de théâtre
Fondation de la Couronne des hôpitaux Women's College et Wellesley Central
Fondation de la Couronne des Jardins botaniques royaux
Fondation de la Couronne du Ballet national du Canada
Fondation de la Couronne du Musée des beaux-arts de l'Ontario
Fondation de la Couronne du Musée royal de l'Ontario
Fondation de la Couronne du Shaw Festival
Fondation de la Couronne du Stratford Festival
Fondation ontarienne des arts
Fondation Trillium de l'Ontario
Hydro One Inc.
Musée royal de l'Ontario
Office de la qualité et de la responsabilité en éducation
Ontario Power Generation Inc.
Réseau GO
Réseau Santé familiale de l'Ontario
Science Nord
Société d'hypothèques de l'Ontario
Société de fiducie portant sur la zone résidentielle des îles de Toronto
Société des loteries et des jeux de l'Ontario
Société du palais des congrès de la communauté urbaine de Toronto
Société ontarienne d'assurance-dépôts
Stadium Corporation of Ontario Limited

Notes :

Changements survenus pendant l'exercice 2002-2003 :

Suppressions :

- Big Thunder Sports Park Limited
- Dairy Farmers of Ontario

ANNEXE TROIS

Arrêtés du Conseil du Trésor

Aux termes de l'alinéa 12 (2) e) de la *Loi sur la vérification des comptes publics*, le vérificateur provincial est tenu de faire état, tous les ans, des ordonnances et arrêtés du Conseil de gestion du gouvernement autorisant les paiements dépassant les affectations budgétaires, en indiquant la date de chaque ordonnance et chaque arrêté, le montant autorisé et le montant dépensé. Ces éléments sont présentés dans le tableau suivant.

Montants autorisés et dépensés pour l'exercice clos le 31 mars 2003

Ministère	Date de la décision	Montant autorisé $	Montant dépensé $
Agriculture et Alimentation	31 oct. 2002	52 000 000	52 000 000
	27 févr. 2003	33 349 200	32 850 270
	17 avril 2003	3 040 100	--
		88 389 300	84 850 270
Procureur général	27 févr. 2003	57 355 300	50 390 240
	3 avril 2003	1 489 200	1 489 152
	24 avril 2003	700 000	697 432
		59 544 500	52 576 824
Bureau du Conseil des ministres	17 avril 2003	452 000	412 543
Affaires civiques	17 avril 2003	2 023 800	1 613 539
Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance	13 févr. 2003	18 506 300	18 506 300
	27 mars 2003	35 320 000	24 721 647
		53 826 300	43 227 947
Services aux consommateurs et aux entreprises	13 févr. 2003	9 448 400	8 136 585
	26 févr. 2003	200 000	200 000
		9 648 400	8 336 585
Culture	20 févr. 2003	1 000 000	997 000
	17 avril 2003	2 199 000	2 048 939
		3 199 000	3 045 939

Ministère	Date de la décision	Montant autorisé $	Montant dépensé $
Éducation	6 mars 2003	262 713 600	258 195 711
	27 mars 2003	51 300 000	28 778 504
		314 013 600	286 974 215
Entreprise, Débouchés et Innovation	3 avril 2003	685 000	519 467
Environnement et Énergie	6 févr. 2003	2 500 000	2 470 204
	26 févr. 2003	500 000	385 220
	26 févr. 2003	1 440 000	1 440 000
	27 mars 2003	3 828 400	2 526 311
		8 268 400	6 821 735
Finances	16 janv. 2003	52 147 400	52 147 400
	23 janv. 2003	30 385 800	16 351 024
	27 févr. 2003	7 345 800	411 531
		89 879 000	68 909 955
Office des affaires francophones	12 déc. 2002	37 500	—
	17 avril 2003	57 400	—
		94 900	—
Santé et Soins de longue durée	13 févr. 2003	59 000 000	58 620 532
	20 mars 2003	155 728 300	140 472 237
	3 avril 2003	33 469 200	23 716 163
		248 197 500	222 808 932
Travail	20 mars 2003	1 797 300	900 258
Bureau du lieutenant-gouverneur	28 nov. 2002	94 800	93 584
Secrétariat du Conseil de gestion	3 oct. 2002	56 239 500	44 966 780
	6 mars 2003	23 799 000	22 001 149
		80 038 500	66 967 929
Affaires municipales et Logement	27 juin 2002	1 250 000	1 250 000
	13 août 2002	2 500 000	2 206 066
	12 sept. 2002	1 586 000	1 586 000
	27 mars 2003	496 700	496 700
	27 mars 2003	11 000 000	10 997 487
	27 mars 2003	1 140 000	—
	27 mars 2003	4 152 000	1 792 448
		22 124 700	18 328 701
Richesses naturelles	20 juin 2002	7 500 000	7 500 000
	8 août 2002	30 000 000	30 000 000
	13 févr. 2003	4 634 300	4 451 296
	6 mars 2003	4 898 600	4 898 600
	20 mars 2003	9 936 100	6 340 309
		56 969 000	53 190 205
Développement du Nord et des Mines	20 mars 2003	794 400	602 051
Cabinet du Premier ministre	27 févr. 2003	736 200	728 516

Ministère	Date de la décision	Montant autorisé $	Montant dépensé $
Sûreté et Sécurité publique	8 août 2002	29 071 100	29 071 100
	12 déc. 2002	86 482 400	86 482 400
	13 févr. 2003	89 386 800	87 170 944
	20 mars 2003	52 099 700	45 413 633
	17 avril 2003	283 600	224 321
		257 323 600	248 362 398
Tourisme et Loisirs	17 avril 2003	2 169 000	740 502
Formation, Collèges et Universités	12 févr. 2003	4 200 000	3 500 000
	12 févr. 2003	315 600	315 600
	6 mars 2003	53 321 200	50 984 665
		57 836 800	54 800 265
Transports	27 févr. 2003	1 596 000	1 583 367
	27 mars 2003	22 677 000	21 064 861
	3 avril 2003	10 740 000	9 926 284
		35 013 000	32 574 512
TOTAL CORRESPONDANT AUX ARRÊTÉS DU CONSEIL DU TRÉSOR		**1 393 119 000**	**1 257 386 872**

ANNEXE QUATRE

Loi sur la vérification des comptes publics

LRO 1990, chapitre A.35

Modifié par l'art. 1 du chap. 5 de 1999; le chap. 11 de 1999.

Définitions

1. Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente loi.

«Bureau du Vérificateur» Le Bureau du vérificateur provincial. («Office of the Auditor»)

«Commission» La Commission de régie interne mentionnée à l'article 87 de la *Loi sur l'Assemblée législative*. («Board»)

«deniers publics» S'entend au sens de la *Loi sur l'administration financière*. («public money»)

«exercice» S'entend au sens de la *Loi sur le ministère du Trésor et de l'Économie*. («fiscal year»)

«organisme de la Couronne» Association, office, régie, commission, personne morale, conseil, fondation, institution, établissement ou autre organisation :

a) dont le Vérificateur a été chargé de vérifier les comptes par les actionnaires, le conseil de gestion, le conseil d'administration ou autre corps dirigeant;

b) dont les comptes sont vérifiés par le Vérificateur en vertu d'une autre loi ou dont le Vérificateur a été chargé de vérifier les comptes par le lieutenant-gouverneur en conseil;

c) dont un vérificateur, autre que le Vérificateur, a été chargé de vérifier les comptes par le lieutenant-gouverneur en conseil;

d) dont, en application d'une autre loi, le Vérificateur est tenu de surveiller et d'examiner la vérification des comptes ou dont le rapport du vérificateur et les documents utilisés pour la

préparation de l'état qu'il dresse doivent être mis à la disposition du Vérificateur.

Sont toutefois exclus de cette définition les organismes qui, aux termes de la *Loi sur les organismes de la Couronne*, ne sont pas visés par cette dernière loi et ceux dont d'autres lois déclarent ne pas être des organismes de la Couronne au sens ou pour l'application de la *Loi sur les organismes de la Couronne*. («agency of the Crown»)

«société contrôlée par la Couronne» Personne morale qui n'est pas un organisme de la Couronne mais dont au moins 50 pour cent des actions émises et en circulation sont acquises à Sa Majesté du chef de l'Ontario ou dont la nomination de la majorité des membres du conseil d'administration est effectuée par le lieutenant-gouverneur en conseil ou soumise à son approbation. («Crown controlled corporation»)

«Vérificateur» Le vérificateur provincial. («Auditor»)

«Vérificateur adjoint» Le vérificateur provincial adjoint. («Assistant Auditor»)

«vérification» Examen des livres comptables. («inspection audit») L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 1.

Bureau du Vérificateur

2. Le Bureau du vérificateur provincial se compose du Vérificateur, du Vérificateur adjoint et des employés nécessaires au bon fonctionnement du Bureau. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 2.

Vérificateur provincial

3. Le Vérificateur est nommé à titre de fonctionnaire de l'Assemblée par le lieutenant-gouverneur en conseil, sur adresse de l'Assemblée législative et après consultation avec le président du Comité permanent des comptes publics de l'Assemblée législative. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 3.

Durée du mandat et destitution

4. Le Vérificateur peut demeurer en fonction jusqu'à la fin du mois au cours duquel il atteint l'âge de soixante-cinq ans; son mandat peut être reconduit pour des périodes d'une durée maximale d'un an, chacune jusqu'à la fin du mois au cours duquel il atteint l'âge de soixante-dix ans. Le lieutenant-gouverneur en conseil peut, sur adresse de l'Assemblée législative, le destituer pour un motif suffisant. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 4.

Traitement

5.—(1) Le Vérificateur touche un traitement qui se situe dans l'échelle de salaire la plus élevée des sous-ministres de la fonction publique de l'Ontario, et il jouit des privilèges rattachés à la charge d'un sous-ministre

de rang supérieur. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 5 (1); 1999, chap. 5, par. 1 (1); 1999, chap. 11, par. 1 (1).

Idem

(2) La Commission revoit et fixe annuellement, dans les limites de l'échelle de salaire mentionnée au paragraphe (1), le traitement du Vérificateur. 1999, chap. 11, par. 1 (2).

Idem

(3) Le traitement du Vérificateur est porté au débit du Trésor et prélevé sur ce dernier. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 5 (3).

Nomination du Vérificateur adjoint

6. Le lieutenant-gouverneur en conseil nomme, sur recommandation du Vérificateur, le Vérificateur adjoint à titre de fonctionnaire de l'Assemblée législative. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 6.

Devoirs du Vérificateur adjoint

7. Le Vérificateur adjoint relève du Vérificateur, qu'il aide dans l'exercice de ses fonctions; en cas d'absence ou d'incapacité de ce dernier, il en assume les fonctions. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 7.

Qualités requises

8. Le Vérificateur et le Vérificateur adjoint doivent être titulaires d'un permis délivré en vertu de la *Loi sur la comptabilité publique*. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 8.

Vérification du Trésor

9.—(1) Le Vérificateur vérifie, au nom de l'Assemblée législative et selon les modalités qu'il juge nécessaires, les relevés des encaissements et des décaissements des deniers publics constituant le Trésor, détenus en fiducie ou autrement. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 9 (1).

Vérification des organismes de la Couronne

(2) Le Vérificateur vérifie les comptes et les opérations financières des organismes de la Couronne qui ne sont pas vérifiés par un autre vérificateur; si la vérification est faite par un autre vérificateur, la vérification, malgré toute autre loi, s'effectue sous la direction du Vérificateur, à qui cet autre vérificateur fait rapport. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 9 (2).

Vérification des sociétés contrôlées par la Couronne

(3) Lorsque les comptes des sociétés contrôlées par la Couronne sont vérifiés par d'autres personnes que le Vérificateur, ces personnes sont tenues :

a) lorsqu'elles ont terminé leur vérification, de faire parvenir au Vérificateur, sans délai, une copie du rapport des conclusions et des recommandations destinées à la direction ainsi qu'une copie des états financiers vérifiés de la société;

b) de communiquer sans délai au Vérificateur, lorsqu'il le demande, les rapports, feuilles de travail, annexes et autres documents qui se

rapportent à la vérification ou à une autre vérification de la société dont il est fait mention dans la demande du Vérificateur;

c) de fournir sans délai au Vérificateur, lorsqu'il le demande, des explications complètes du travail accompli, des sondages et examens faits et des résultats de ceux-ci ainsi que tous les autres renseignements dont elles ont connaissance qui se rapportent à la société. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 9 (3).

Examen supplémentaire et enquête

(4) Si le Vérificateur juge que les renseignements, explications ou documents qui lui sont fournis, communiqués ou transmis par les vérificateurs mentionnés au paragraphe (2) ou (3) sont insuffisants, il peut procéder ou faire procéder à l'examen et l'enquête supplémentaires qu'il juge nécessaires sur les livres et les activités de l'organisme ou de la société. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 9 (4).

Renseignements à fournir au Vérificateur

10. Les ministères de la fonction publique, les organismes de la Couronne et les sociétés contrôlées par la Couronne fournissent au Vérificateur les renseignements que demande celui-ci concernant leurs fonctions, leurs activités, leur structure, leurs opérations financières et leur mode de fonctionnement; le Vérificateur a aussi accès à tous les comptes, registres, états financiers, livres comptables, rapports, dossiers ainsi qu'à tout autre document, objet ou bien qui leur appartiennent ou sont utilisés par eux et dont il a besoin pour exercer ses fonctions aux termes de la présente loi. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 10.

Affectation dans les ministères et organismes de la Couronne

11. Le Vérificateur peut, pour exercer ses pouvoirs ou ses fonctions aux termes de la présente loi, placer des employés du Bureau du Vérificateur auprès d'un ministère de la fonction publique, d'un organisme de la Couronne ou d'une société contrôlée par la Couronne, qui doit alors leur fournir les locaux et l'équipement nécessaires. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 11.

Rapport annuel

12.—(1) Le Vérificateur soumet son rapport annuel au président de l'Assemblée législative après la clôture de chaque exercice et le dépôt des comptes publics devant l'Assemblée législative. La remise du rapport se fait au plus tard le 31 décembre de chaque année à moins qu'à cette date les comptes publics n'aient pas encore été déposés. Le Vérificateur peut toujours adresser un rapport spécial au président de l'Assemblée législative sur toute question qui, à son avis, ne saurait attendre la présentation du rapport annuel; le président dépose ce rapport sans délai devant l'Assemblée législative ou, si celle-ci ne siège pas, au plus tard le dixième jour de la session suivante. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 12 (1).

Contenu du rapport

(2) Dans le rapport annuel de l'exercice, le Vérificateur fait état :

a) des activités du Bureau du Vérificateur en indiquant s'il a reçu, dans l'exercice de ces activités, tous les renseignements et explications requis;

b) de l'examen des relevés des encaissements et décaissements des deniers publics;

c) de l'examen des relevés comptables des éléments d'actif et de passif, du Trésor et des recettes et dépenses qui figurent dans les comptes publics; il indique si à son avis les relevés représentent fidèlement la situation financière de la province, les modifications de cette situation et les résultats des activités de la province, conformément aux règles comptables énoncées dans les comptes publics et appliquées selon une méthode compatible avec celle de l'exercice précédent; il indique aussi ses réserves, le cas échéant;

d) des mandats spéciaux émis pour autoriser des paiements, en indiquant la date de chaque mandat spécial, le montant autorisé et le montant dépensé;

e) des ordonnances et arrêtés du Conseil de gestion du gouvernement pris en vue d'autoriser des paiements dépassant les affectations budgétaires, en indiquant la date de chaque ordonnance et arrêté, le montant autorisé et le montant dépensé;

f) des questions qui, à son avis, devraient être portées à l'attention de l'Assemblée législative, notamment les questions relatives à la vérification des organismes de la Couronne ou des sociétés contrôlées par la Couronne ou d'autres cas où le Vérificateur a constaté que :

(i) des comptes n'étaient pas tenus correctement ou que des deniers publics n'avaient pas fait l'objet d'une reddition de compte complète,

(ii) des registres ou pièces comptables essentiels n'avaient pas été tenus ou que les règles et procédures utilisées n'avaient pas été suffisantes pour sauvegarder et contrôler les biens publics, pour vérifier efficacement les cotisations, le recouvrement et la répartition adéquate des recettes ou pour assurer que les dépenses effectuées avaient été autorisées,

(iii) des sommes d'argent avaient été dépensées à d'autres fins que celles auxquelles elles avaient été affectées,

(iv) des sommes d'argent avaient été dépensées sans égard adéquat à l'économie et l'efficience,

(v) les procédures qui auraient pu servir à mesurer l'efficacité des programmes et à préparer des rapports sur ceux-ci n'avaient pas été établies ou que, à son avis, les procédures établies n'étaient pas satisfaisantes. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 12 (2).

Vérification

13.—(1) Le Vérificateur peut procéder à une vérification de tout versement ayant la forme d'une subvention prélevée sur le Trésor ou provenant d'un organisme de la Couronne et exiger que le bénéficiaire de la subvention dresse et lui remette un rapport financier qui fournit un état détaillé de son utilisation de la subvention. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 13 (1).

Entrave

(2) Nul ne doit entraver le travail du Vérificateur ou des membres du personnel du Bureau du Vérificateur qui effectuent une vérification, cacher ou détruire les livres et pièces comptables, documents ou objets relatifs à ce qui fait l'objet de la vérification. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 13 (2).

Infraction

(3) Quiconque contrevient sciemment au paragraphe (2) et les administrateurs ou dirigeants d'une personne morale qui consentent sciemment à la contravention sont coupables d'une infraction et passibles, sur déclaration de culpabilité, d'une amende d'au plus 2 000 $, d'un emprisonnement d'au plus un an, ou d'une seule de ces peines. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 13 (3).

Idem, personne morale

(4) Une personne morale déclarée coupable d'une infraction visée au paragraphe (3), est passible d'une peine maximale de 25 000 $ plutôt que des peines qui y sont prévues. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 13 (4).

Interrogation sous serment

14. Le Vérificateur peut interroger sous serment toute personne sur une question relative aux comptes soumis à sa vérification ou relative à une vérification qu'il effectue; à cette fin, il est investi des pouvoirs conférés à une commission aux termes de la partie II de la *Loi sur les enquêtes publiques*, laquelle partie s'applique à l'interrogatoire comme s'il était tenu en vertu de cette loi. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 14.

Exception

15. La présente loi n'a pas pour effet d'exiger du Vérificateur :

a) qu'il fasse un rapport sur des questions qui, à son avis, sont banales ou insignifiantes;

b) qu'il vérifie ou fasse vérifier les comptes d'un organisme non mentionné dans la présente loi, ou qu'il fasse un rapport sur ses comptes, à moins qu'une autre loi ne lui impose cette obligation. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 15.

Présence au Comité permanent des comptes publics

16. Sur demande du Comité permanent des comptes publics de l'Assemblée législative, le Vérificateur et les autres fonctionnaires du Bureau du Vérificateur qu'il désigne assistent aux réunions du comité :

a) pour l'aider à planifier son programme d'examen des comptes publics et du rapport annuel du Vérificateur;

b) pour le conseiller durant son examen des comptes publics et du rapport annuel du Vérificateur.

Le Vérificateur examine toutes les questions relatives aux comptes publics qui lui sont renvoyées par résolution du comité et fait les rapports nécessaires à cet égard. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 16.

Tâches spéciales

17. Le Vérificateur accomplit les tâches spéciales qui lui sont confiées par l'Assemblée législative, par le Comité permanent des comptes publics de l'Assemblée législative, par résolution de ce comité ou par un ministre de la Couronne du chef de l'Ontario; ces tâches spéciales n'ont pas cependant priorité sur les autres fonctions exercées par le Vérificateur en vertu de la présente loi, et celui-ci peut ne pas accepter une tâche qui lui est demandée par un ministre de la Couronne si, de l'avis du Vérificateur, la tâche pourrait s'avérer incompatible avec ses autres fonctions. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 17.

Communication des faits

18. Le Vérificateur peut informer les employés compétents de la fonction publique de l'Ontario de tout fait ou de toute question dont il a pris connaissance ou dont il peut prendre connaissance dans l'exercice de ses pouvoirs ou de ses fonctions. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 18.

Feuilles de travail

19. Les feuilles de travail des vérifications du Bureau du Vérificateur ne doivent pas être déposées devant l'Assemblée législative ni devant les comités de celle-ci. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 19.

Personnel

20. Sous réserve de l'approbation de la Commission et des articles 22, 25 et 26, le Vérificateur peut engager le personnel qu'il juge nécessaire au bon fonctionnement du Bureau du Vérificateur et fixer le traitement du Vérificateur adjoint ainsi que la rémunération et les conditions d'emploi des employés du Bureau; la rémunération des employés est comparable aux échelles de salaire de postes ou de classifications semblables dans la fonction publique de l'Ontario. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 20.

Serment d'entrée en fonction et de confidentialité, serment d'allégeance

21.—(1) Avant d'entrer en fonction, les employés du Bureau du Vérificateur prêtent et souscrivent devant le Vérificateur, ou une personne désignée par lui, les serments suivants :

a) le serment d'entrée en fonction et de confidentialité, en français ou en anglais :

Je soussigné(e), ..., prête serment (*ou* affirme solennellement) que je m'acquitterai fidèlement de mes fonctions d'employé(e) du Vérificateur provincial et que je respecterai les lois du Canada et de l'Ontario. À moins d'y être légalement tenu(e), je ne divulguerai ni ne donnerai à quiconque un renseignement ou un document dont j'aurai eu connaissance ou que j'aurai eu en ma possession dans l'exercice de mes fonctions au Bureau du Vérificateur.

Ainsi Dieu me soit en aide. (Omettre cette dernière phrase pour une affirmation)

b) le serment d'allégeance, en français ou en anglais :

Je soussigné(e), ..., prête serment (*ou* affirme solennellement), que je serai fidèle et que je porterai sincère allégeance à Sa Majesté la reine Elizabeth II (*ou au souverain régnant*), à ses héritiers et à ses successeurs conformément à la loi.

Ainsi Dieu me soit en aide. (Omettre cette dernière phrase pour une affirmation)

L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 21 (1).

Idem

(2) Le Vérificateur peut exiger qu'une personne ou qu'une catégorie de personnes nommées pour l'aider pendant une période limitée ou à l'égard d'un travail particulier, prête et souscrive l'un ou l'autre des serments mentionnés au paragraphe (1) ou les deux. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 21 (2).

Copie des serments

(3) Une copie de chaque serment souscrit par un employé du Bureau du Vérificateur en vertu du paragraphe (1) est conservée dans le dossier de l'employé au Bureau du Vérificateur. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 21 (3).

Cause de congédiement

(4) Le défaut pour un employé du Bureau du Vérificateur de prêter et souscrire ou de respecter l'un ou l'autre des serments exigés par le paragraphe (1) peut constituer une cause de congédiement. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 21 (4).

Avantages sociaux

22.—(1) Le Vérificateur, le Vérificateur adjoint, ainsi que les employés à temps plein, permanents et stagiaires, du Bureau du Vérificateur jouissent ou continuent de jouir, selon le cas, des avantages sociaux pertinents accordés par la *Loi sur la fonction publique* aux fonctionnaires titulaires qui ne font pas partie d'une unité d'employés

établie pour la négociation collective en vertu d'une loi. La Commission ou toute personne qu'elle autorise à cet effet par une ordonnance peut exercer les pouvoirs et remplir les fonctions de la Commission de la fonction publique. Le Vérificateur ou toute personne qu'il autorise par écrit à cet effet peut exercer les pouvoirs et remplir les fonctions conférés à un sous-ministre par cette loi à l'égard de ces avantages. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 22 (1).

Régime de retraite

(2) Le Vérificateur et le Vérificateur adjoint sont membres du Régime de retraite des fonctionnaires. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 22 (2).

Services d'experts

23. Sous réserve de l'approbation de la Commission, le Vérificateur peut nommer des personnes ayant des connaissances techniques ou spécialisées de tout genre pour l'aider pendant une période limitée ou pour effectuer un travail particulier; les sommes requises pour l'application du présent article sont portées au débit du Trésor et prélevées sur celui-ci. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 23.

Délégation

24. Le Vérificateur peut, par écrit, déléguer à un autre membre du Bureau du Vérificateur l'autorité d'exercer les pouvoirs et de remplir les fonctions qui lui sont attribuées, sauf celle de présenter un rapport à l'Assemblée législative. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 24.

Activités politiques

25.—(1) Aucun employé du Bureau du Vérificateur ne doit :

a) être candidat à une élection fédérale ou provinciale ou à une élection à une charge municipale, notamment comme membre d'un conseil local d'une municipalité au sens de la *Loi sur les affaires municipales*;

b) solliciter des fonds pour un parti politique fédéral, provincial ou municipal ou l'un de leurs candidats;

c) associer ses fonctions au sein du Bureau du Vérificateur à une activité politique quelconque. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 25 (1).

Cause de congédiement

(2) La contravention à toute disposition du paragraphe (1) peut constituer une cause de congédiement. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 25 (2).

Administration et discipline

26.—(1) Le Vérificateur peut donner des directives et établir des règles concernant la régie des affaires internes du Bureau du Vérificateur. Il peut, après avoir tenu une audience, suspendre, rétrograder ou

congédier, pour une cause suffisante, tout employé du Bureau du Vérificateur. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 26 (1).

Audience

(2) La *Loi sur la fonction publique* et les règlements pris en application de cette loi qui s'appliquent à la suspension d'un employé pendant une enquête et à l'audience tenue par un sous-ministre ou son délégué sur la cause du congédiement, sauf celles concernant l'avis à donner à la Commission de la fonction publique, s'appliquent avec les adaptations nécessaires lorsque le Vérificateur est d'avis qu'il peut exister une cause pour la suspension sans rémunération, la rétrogradation ou le congédiement d'un employé du Bureau du Vérificateur; à cette fin, le Vérificateur est réputé un sous-ministre. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 26 (2).

Appel

(3) L'employé qui fait l'objet d'une suspension, d'une rétrogradation ou d'un congédiement par le Vérificateur peut, dans les quatorze jours qui suivent la date à laquelle la décision lui a été communiquée, interjeter appel de la décision devant la Commission des griefs de la fonction publique établie en vertu de la *Loi sur la fonction publique*. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 26 (3).

Pouvoir de la Commission d'entendre des griefs

(4) La Commission des griefs de la fonction publique peut connaître d'un appel interjeté en application du présent article. Les dispositions du règlement pris en application de la *Loi sur la fonction publique* qui s'appliquent à un grief pour congédiement s'appliquent, avec les adaptations nécessaires, à l'appel interjeté en vertu du présent article. À cette fin, le Vérificateur est réputé un sous-ministre et la décision de la Commission des griefs de la fonction publique est définitive. Elle communique sa décision motivée par écrit au Vérificateur et à l'appelant. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 26 (4).

Irrecevabilité

27.—(1) Sont irrecevables les poursuites ou instances intentées contre le Vérificateur, le Vérificateur adjoint, un employé du Bureau du Vérificateur ou une personne nommée pour aider le Vérificateur pendant une période limitée ou à l'égard d'un travail particulier, en raison de tout ce qu'ils peuvent faire, rapporter ou dire dans l'exercice ou l'exercice prévu de leurs fonctions en vertu de la présente loi, à moins qu'il ne soit établi qu'ils ont agi de mauvaise foi. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 27 (1).

Discrétion

(2) Le Vérificateur, le Vérificateur adjoint, les employés du Bureau du Vérificateur ainsi que les personnes nommées pour aider le Vérificateur pendant une période limitée ou à l'égard d'un travail particulier sont tenus de garder le secret sur toute question dont ils

prennent connaissance dans l'exercice de leurs fonctions en vertu de la présente loi. Ils ne peuvent communiquer aucun renseignement ainsi obtenu sauf dans la mesure où ils sont tenus de le faire dans le cadre de l'application de la présente loi ou dans une instance engagée en vertu de la présente loi ou du *Code criminel* (Canada). L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 27 (2).

Vérification des comptes du Bureau du Vérificateur

28. Les comptes relatifs aux dépenses de deniers publics effectuées pour le compte du Bureau du Vérificateur sont examinés par une ou des personnes nommées par la Commission qui ne sont pas employées par la Couronne ni par le Bureau de l'Assemblée, mais qui sont titulaires d'un permis délivré aux termes de la *Loi sur la comptabilité publique*. Ces personnes présentent un rapport à la Commission, et le président de celle-ci fait déposer le rapport devant l'Assemblée législative; si celle-ci ne siège pas, il le fait déposer à la session suivante. L.R.O. 1990, chap. A.35, art. 28.

Prévisions budgétaires

29.—(1) Le Vérificateur présente annuellement à la Commission les prévisions des sommes d'argent qui seront requises pour l'application de la présente loi. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 29 (1).

Examen par la Commission

(2) La Commission examine les prévisions du Vérificateur et peut, si elle le juge à propos, les modifier; le président de la Commission fait déposer les prévisions telles que modifiées par la Commission devant l'Assemblée législative, qui les renvoie à un de ses comités pour examen. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 29 (2).

Avis

(3) Un avis des réunions tenues par la Commission pour examiner ou modifier les prévisions du Vérificateur est donné au président et au vice-président du Comité permanent des comptes publics de l'Assemblée législative et ces derniers peuvent y assister. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 29 (3).

Sommes nécessaires

(4) Les sommes nécessaires aux fins de la présente loi, à l'exception des articles 5 et 23, sont prélevées sur les sommes affectées à cette fin par la Législature. L.R.O. 1990, chap. A.35, par. 29 (4).

ISSN 0843-722X